

empiricon

Sondaggio 2022 presso i partner


Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Empiricon AG
Indagine. Consulenza. Attuazione.

www.empiricon.ch



Per incarico di:

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Legenda

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Legenda

I valori riportati si riferiscono a un punteggio da 0 a 100 (valore medio) ed esprimono in che misura si è d'accordo con una determinata affermazione.

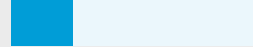
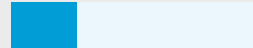
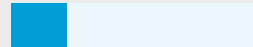

Per facilitare la comprensione, i valori sono stati evidenziati a colori in base al seguente schema.

	Giudizio positivo elevato 85 - 100 punti
	Giudizio positivo medio 65 - 84 punti
	Giudizio poco positivo 50 - 64 punti
	Giudizio negativo 0 - 49 punti

Abbreviazioni

AFC	Amministrazione federale delle contribuzioni
19	Befragung 2019: Eidgenössische Steuerverwaltung
STP	Partecipante campione
WEB	Partecipante sito web
*	Non documentabile
n	Numero di risposte

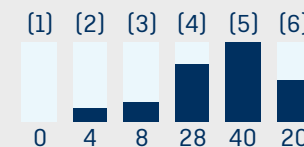
Tasso di risposta

AFC		26.1 %	2217 di 8498
19		27.7 %	2089 di 7552
STP		23.2 %	1798 di 7766
WEB		57.2 %	419 di 732

Distribuzione delle risposte

Dove possibile, si indica la distribuzione percentuale delle risposte. Da sinistra a destra si considerano le seguenti formulazioni:

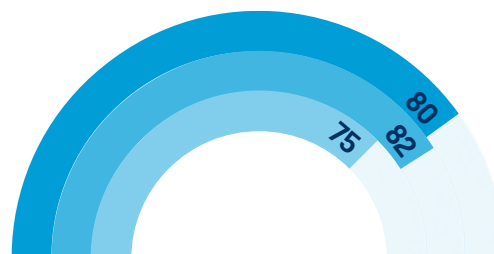
- (1) per nulla d'accordo
- (2) pochissimo d'accordo
- (3) poco d'accordo
- (4) abbastanza d'accordo
- (5) molto d'accordo
- (6) del tutto d'accordo



Cockpit

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Soddisfazione complessiva



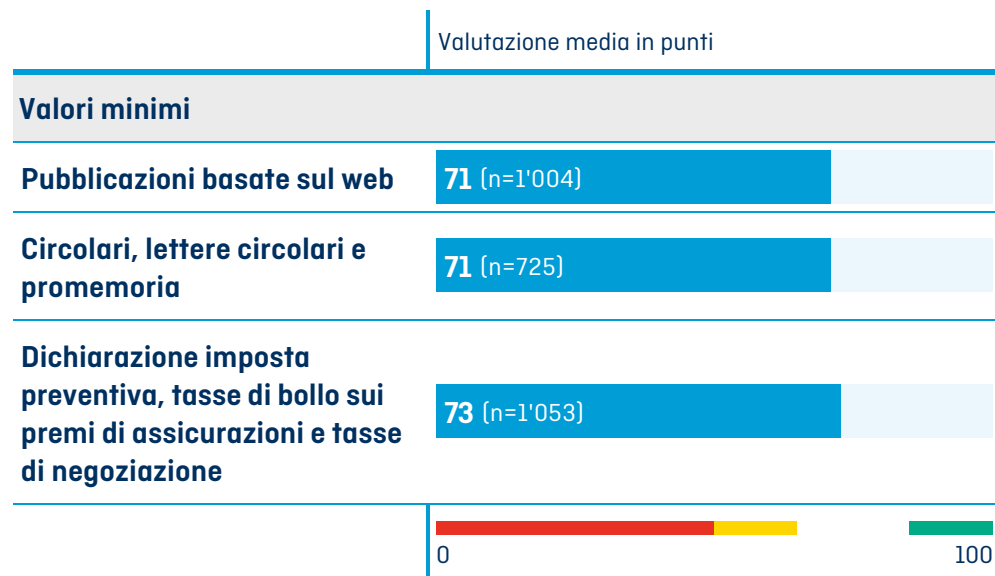
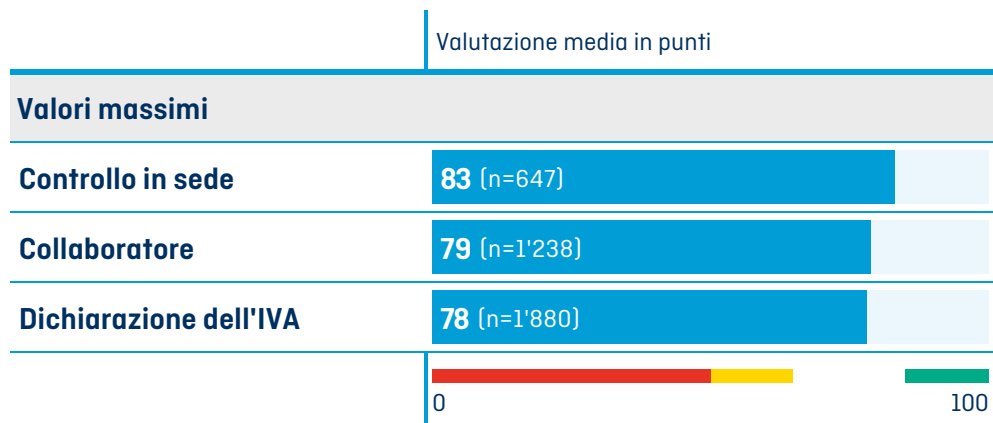
Potenziale di miglioramento (necessità di intervento 1a priorità)

Punti di forza (necessità di intervento 2a priorità)

Controllo in sede	83
Collaboratore	79
Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni	76

Cockpit

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Soddisfazione complessiva

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

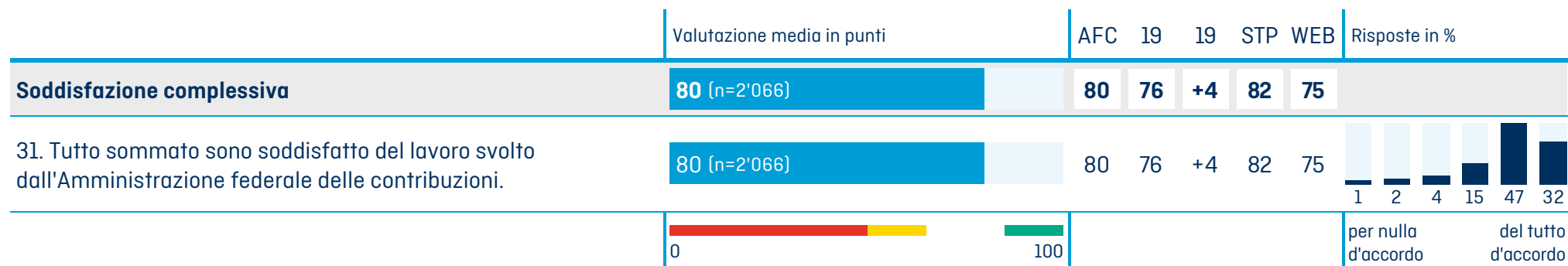
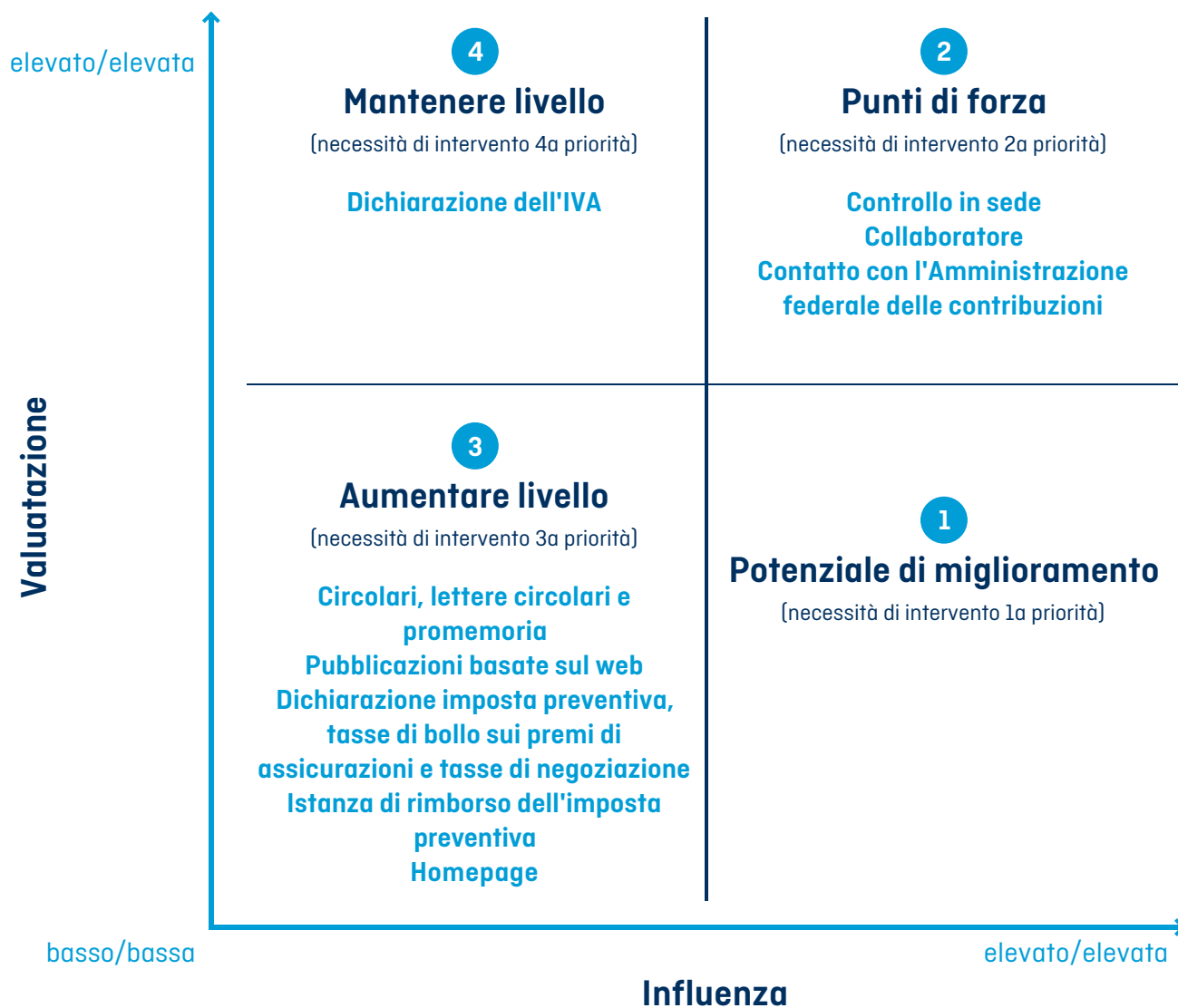


Grafico di misure partner

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

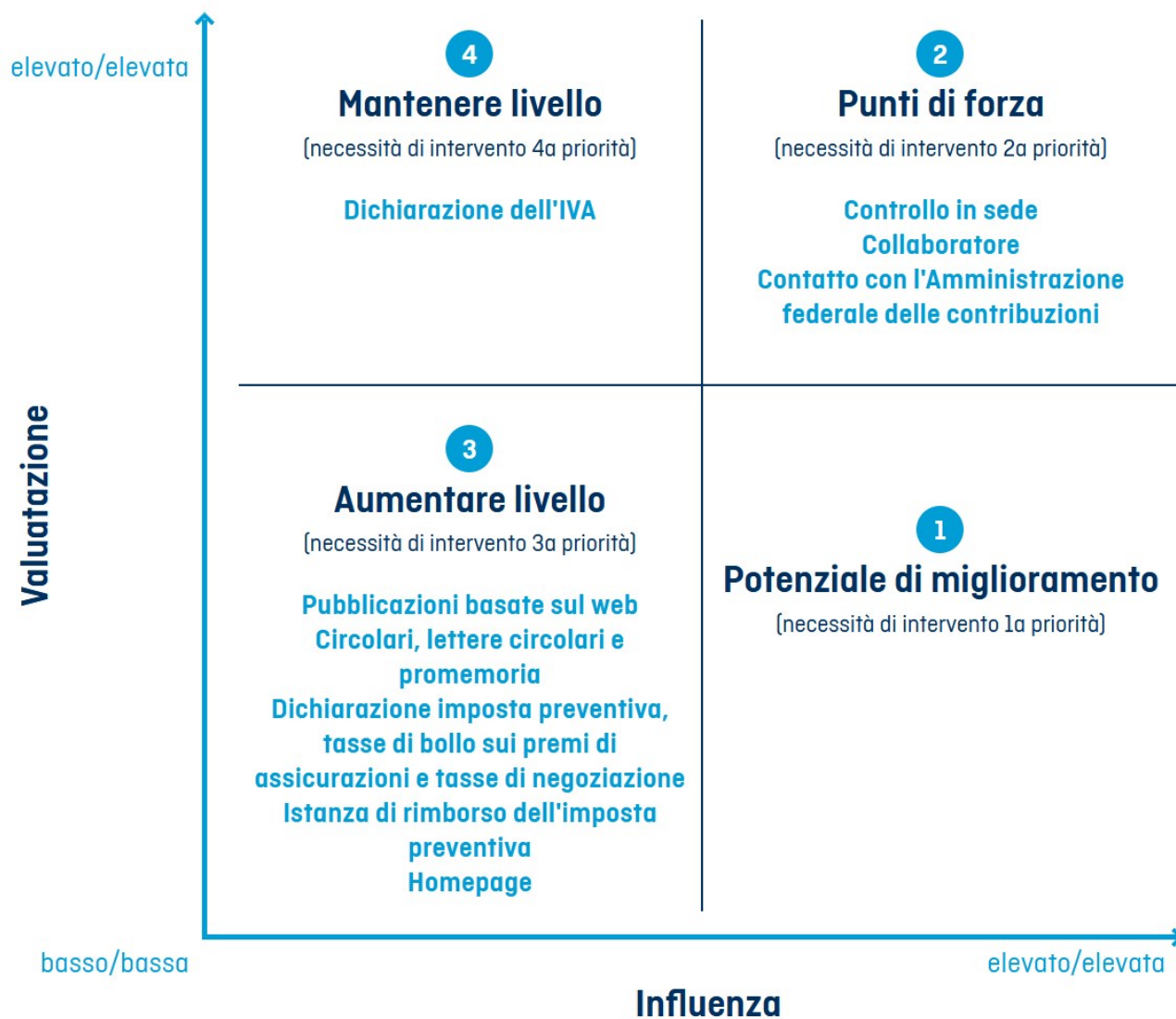


Il portafoglio degli interventi illustra la necessità di intervenire per ciascun tema della situazione lavorativa con suddivisione per priorità. La valutazione dei temi è rappresentata sull'asse verticale, mentre l'incidenza dei temi sul comportamento orientato agli obiettivi (soddisfazione lavorativa/commitment/work engagement) è rappresentata sull'asse orizzontale.

L'incidenza è calcolata tramite procedimento statistico. Per limitare la distribuzione sugli assi (in alto/in basso oppure destra/sinistra) si adottano i valori medi delle valutazioni o delle incidenze tratte da tutti i temi.

Grafico di misure Partecipante campione

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

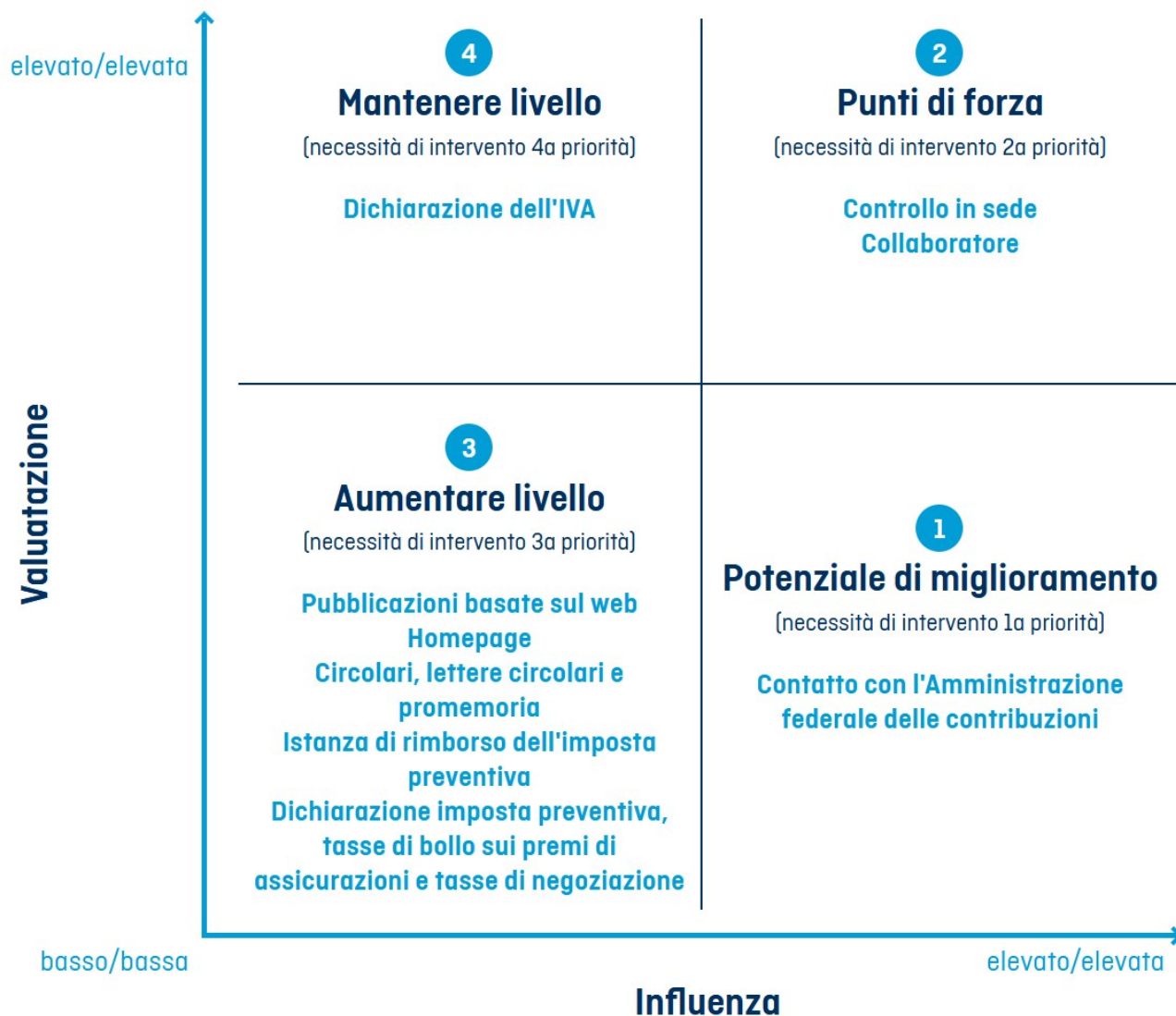


Il portafoglio degli interventi illustra la necessità di intervenire per ciascun tema della situazione lavorativa con suddivisione per priorità. La valutazione dei temi è rappresentata sull'asse verticale, mentre l'incidenza dei temi sul comportamento orientato agli obiettivi (soddisfazione lavorativa/commitment/work engagement) è rappresentata sull'asse orizzontale.

L'incidenza è calcolata tramite procedimento statistico. Per limitare la distribuzione sugli assi (in alto/in basso oppure destra/sinistra) si adottano i valori medi delle valutazioni o delle incidenze tratte da tutti i temi.

Grafico di misure Partecipante sito web

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Il portafoglio degli interventi illustra la necessità di intervenire per ciascun tema della situazione lavorativa con suddivisione per priorità. La valutazione dei temi è rappresentata sull'asse verticale, mentre l'incidenza dei temi sul comportamento orientato agli obiettivi (soddisfazione lavorativa/commitment/work engagement) è rappresentata sull'asse orizzontale.

L'incidenza è calcolata tramite procedimento statistico. Per limitare la distribuzione sugli assi (in alto/in basso oppure destra/sinistra) si adottano i valori medi delle valutazioni o delle incidenze tratte da tutti i temi.

Risultati per ambiti tematici

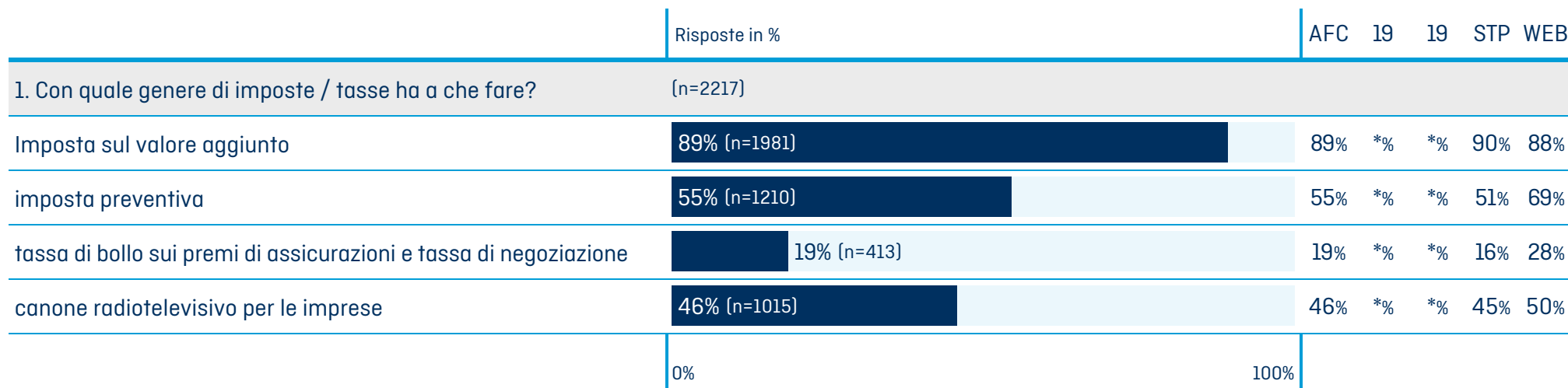
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.

	Valutazione media in punti	AFC	19	19	STP	WEB
Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni	76 (n=1'240)	76	73	+3	78	69
Collaboratore	79 (n=1'238)	79	79	0	81	76
Homepage	74 (n=1'607)	74	67	+7	76	69
Controllo in sede	83 (n=647)	83	84	-1	84	82
Pubblicazioni basate sul web	71 (n=1'004)	71	71	0	71	69
Dichiarazione dell'IVA	78 (n=1'880)	78	75	+3	78	75
Circolari, lettere circolari e promemoria	71 (n=725)	71	73	-2	72	70
Dichiarazione imposta preventiva, tasse di bollo sui premi di assicurazioni e tasse di negoziazione	73 (n=1'053)	73	74	-1	73	72
Istanza di rimborso dell'imposta preventiva	74 (n=1'054)	74	74	0	75	72

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

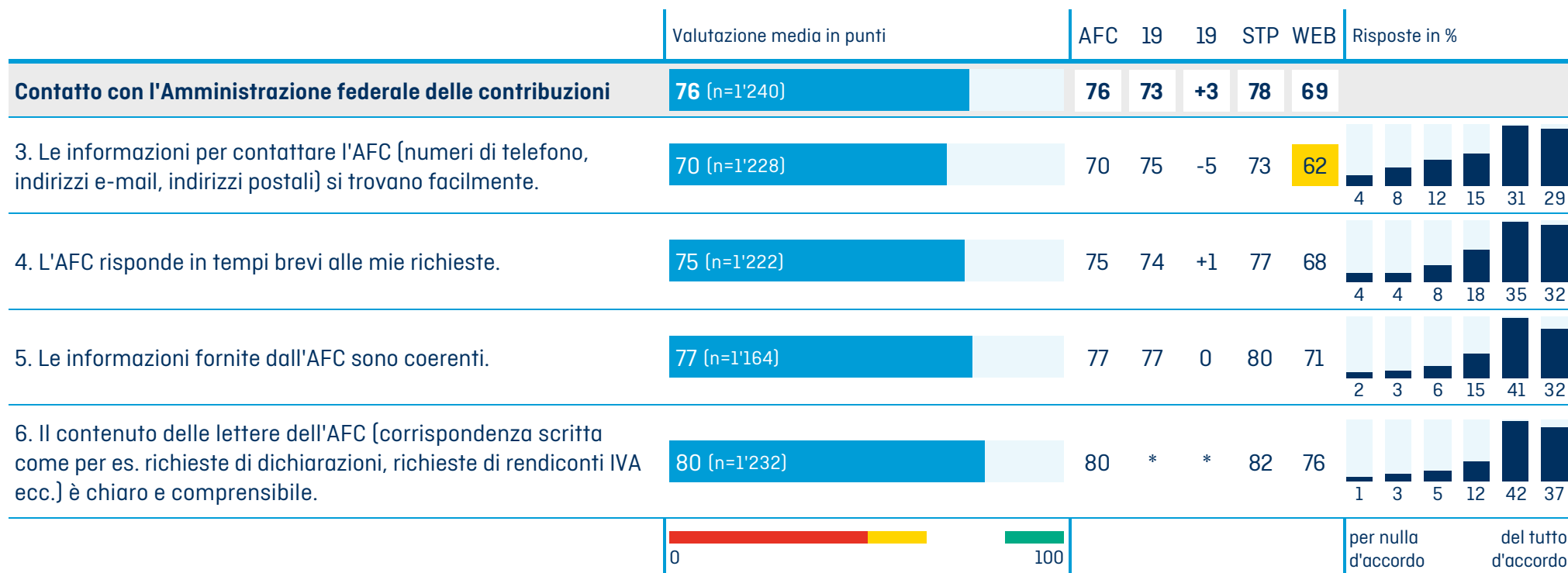
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
2. Negli ultimi 24 mesi ha avuto contatti con collaboratori dell'Amministrazione federale delle contribuzioni AFC? (n=2217)						
sì	56% (n=1243)	56%	71%	-15%	51%	77%
no	44% (n=974)	44%	29%	+15%	49%	23%
2a. Ho avuto contatto tramite: (n=1243)						
e-mail	22% (n=273)	22%	*%	*%	23%	20%
telefono	44% (n=543)	44%	*%	*%	48%	32%
lettera	8% (n=101)	8%	*%	*%	7%	11%
moduli di contatto online	6% (n=74)	6%	*%	*%	6%	6%
contatto di persona (verifica sul posto)	10% (n=123)	10%	*%	*%	10%	11%
altro:	10% (n=129)	10%	*%	*%	7%	21%
	0%					100%

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefono	E-Mail	Telefono
Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni				
Le informazioni per contattare l'AFC (numeri di telefono, indirizzi e-mail, indirizzi postali) si trovano facilmente.	73	74	62	61
L'AFC risponde in tempi brevi alle mie richieste.	76	79	74	74
Le informazioni fornite dall'AFC sono coerenti.	80	80	76	76
Il contenuto delle lettere dell'AFC (corrispondenza scritta come per es. richieste di dichiarazioni, richieste di rendiconti IVA ecc.) è chiaro e comprensibile.	81	83	82	78

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

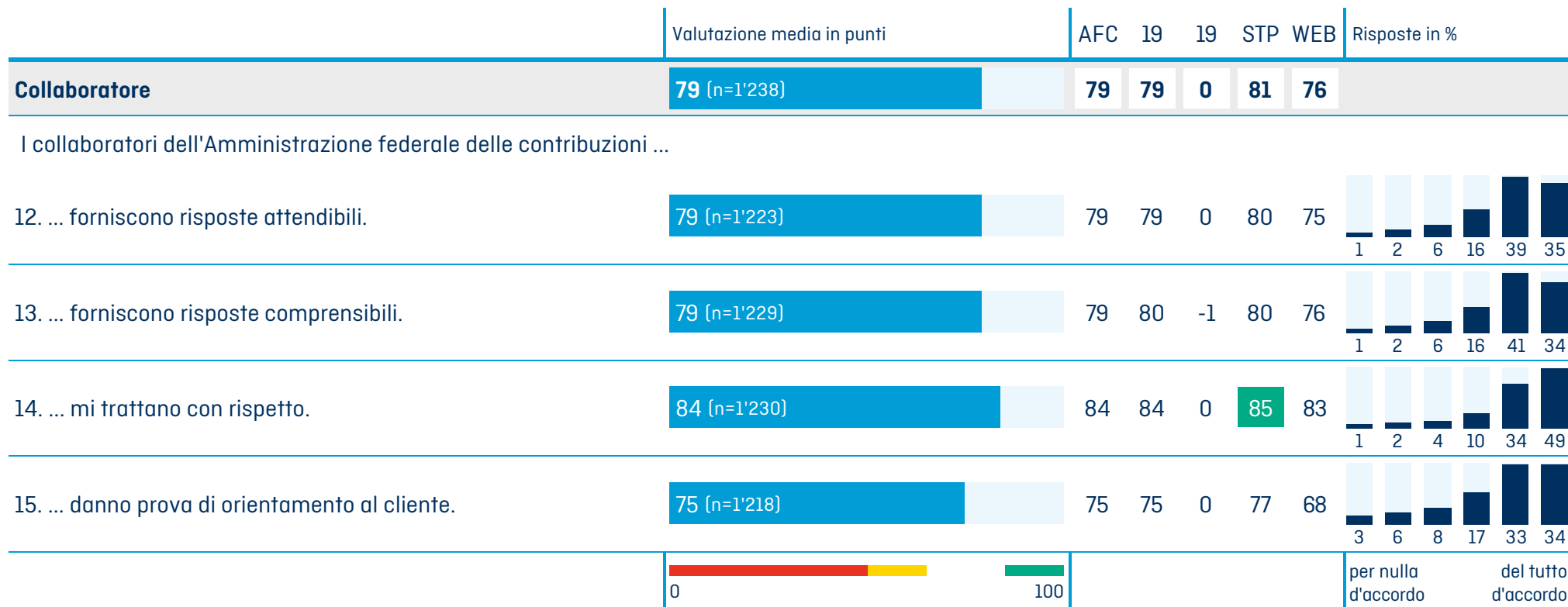
* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.

	Valutazione media in punti	AFC 19					19		STP		WEB		Risposte in %
		AFC	19	19	STP	WEB	AFC	19	STP	WEB			
Collaboratore	79 (n=1'238)	79	79	0	81	76							
I collaboratori dell'Amministrazione federale delle contribuzioni ...													
7. ... sono facilmente reperibili.	66 (n=780)	66	67	-1	67	61	4	8	13	25	32	18	
8. ... sono cortesi.	82 (n=793)	82	83	-1	82	81	1	2	5	13	37	42	
9. ... capiscono le mie domande.	82 (n=1'232)	82	82	0	83	79	0	2	4	14	41	39	
10. ... prendono sul serio le mie richieste.	82 (n=1'221)	82	82	0	83	78	1	2	4	12	37	43	
11. ... sono professionalmente competenti.	82 (n=1'219)	82	83	-1	83	78	1	2	5	14	38	41	
		0			100		per nulla d'accordo					del tutto d'accordo	

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

	STP		WEB	
	E-Mail	Telefono	E-Mail	Telefono
I collaboratori dell'Amministrazione federale delle contribuzioni ...				
... sono facilmente reperibili.	*	67	*	61
... sono cortesi.	*	82	*	81
... capiscono le mie domande.	82	84	83	84
... prendono sul serio le mie richieste.	84	84	85	83
... sono professionalmente competenti.	83	84	82	81
... forniscono risposte attendibili.	80	82	79	78
... forniscono risposte comprensibili.	79	82	77	79
... mi trattano con rispetto.	86	86	87	87
... danno prova di orientamento al cliente.	78	79	73	73

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Si prega di indicare il motivo della presa di contatto in ambito di imposta sul valore aggiunto . (n=1133)						
contatto generale	36% (n=404)	36%	*%	*%	36%	35%
informazioni di natura giuridica	37% (n=415)	37%	*%	*%	31%	52%
domande sulla dichiarazione	38% (n=429)	38%	*%	*%	39%	35%
domande sulla fattura o sul pagamento	26% (n=296)	26%	*%	*%	27%	23%
domande sulla verifica sul posto	16% (n=181)	16%	*%	*%	13%	24%
altro:	9% (n=102)	9%	*%	*%	8%	11%
	0% 100%					

altre ragioni (estratto)

- Kontrolle vor Ort
- Fragen zu Neuanmeldungen + Vollmacht
- Periodische vor Ort Prüfung
- Falsche Verzugszinsabrechnung erhalten
- Auszahlung von einem Guthaben
- Anfragen zu Fristerstreckungen
- ESTV Suisse Tax
- Changement de méthode de taxation
- impossible de demander une prolongation en ligne en français avec google chrome

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Si prega di indicare il motivo della presa di contatto in ambito di imposta preventiva .	(n=796)					
contatto generale	43% (n=345)	43%	*%	*%	45%	39%
informazioni di natura giuridica	20% (n=162)	20%	*%	*%	15%	33%
domande sulla dichiarazione	26% (n=203)	26%	*%	*%	24%	29%
domande sulla fattura o sul pagamento	7% (n=59)	7%	*%	*%	7%	8%
domande sul rimborso IP	25% (n=202)	25%	*%	*%	22%	34%
domande sulla verifica sul posto	8% (n=62)	8%	*%	*%	8%	8%
altro:	11% (n=90)	11%	*%	*%	11%	11%
	0%				100%	

altre ragioni (estratto)

- di solito faccio tutto con la mia fiduciaria e non ho bisogno di prendere contatto per questo tipo di tasse mentre invece la frustrazione avviene quando devo chiedere che mi vengano riconsegnati i moduli contro la doppia imposizione che AD ESEMPIO quest'anno NON mi sono stati ancora ritornati e che mi hanno comportato l'aumento dal 5% ad addirittura il 30% delle ODIOSE tasse sulla doppia imposizione...
- nur Deklarationen
- Probleme beim Download der Import Deklarationen
- kein persönlicher Kontakt
- VST Firmenauflösung

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Si prega di indicare il motivo della presa di contatto in ambito di tassa di bollo .	(n=283)					
contatto generale	42% (n=119)	42%	*%	*%	49%	30%
informazioni di natura giuridica	32% (n=91)	32%	*%	*%	18%	58%
domande sulla dichiarazione	28% (n=79)	28%	*%	*%	25%	34%
domande sulla fattura o sul pagamento	7% (n=21)	7%	*%	*%	6%	10%
domande sulla verifica sul posto	14% (n=39)	14%	*%	*%	10%	21%
altro:	13% (n=38)	13%	*%	*%	16%	9%
	0%					100%

altre ragioni (estratto)

- Verwirrung rund um die gescannte Unterlagen für die Jahre 2016-2020 betreffend Revision Umsatzabgabe
- Nous payons seulement des droits de timbres sur les assurances.
- periodisch wiederkehrende Revision
- Periodische vor Ort Prüfung

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Contatto

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

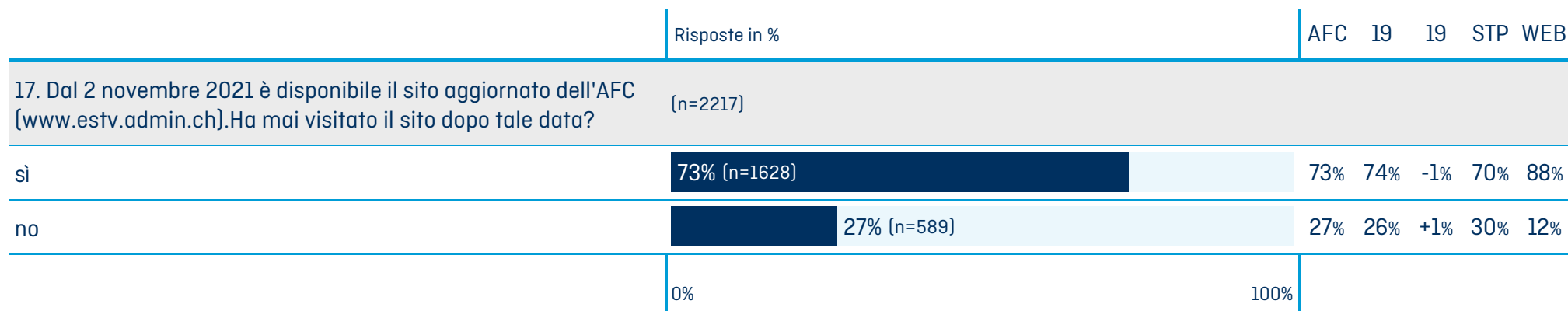
	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
16. Si prega di indicare il motivo della presa di contatto in ambito di canone radiotelevisivo per le imprese.	(n=597)					
contatto generale	52% (n=312)	52%	*%	*%	53%	50%
informazioni di natura giuridica	5% (n=32)	5%	*%	*%	3%	11%
domande sulla fattura o sul pagamento	24% (n=145)	24%	*%	*%	24%	25%
altro:	23% (n=138)	23%	*%	*%	23%	23%
	0%					
		100%				

altre ragioni (estratto)

- Demande sur la procédure pour modifier un décompte déjà transmis
- Betr. Radio- und TV-Abgabe keinen Kontakt
- Contestation de la taxe

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

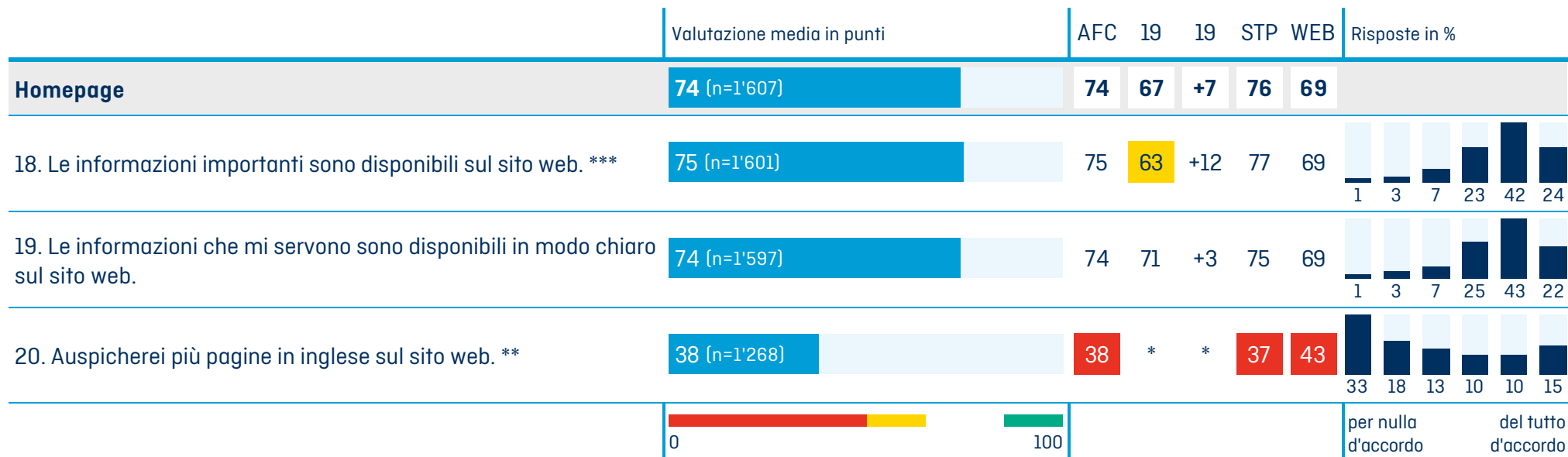
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.



*** Domande 2019: Le informazioni sulla home page si trovano facilmente.

Non si tiene conto di questa domanda nel calcolo dell'ambito tematico

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Informazioni mancanti (estratto)

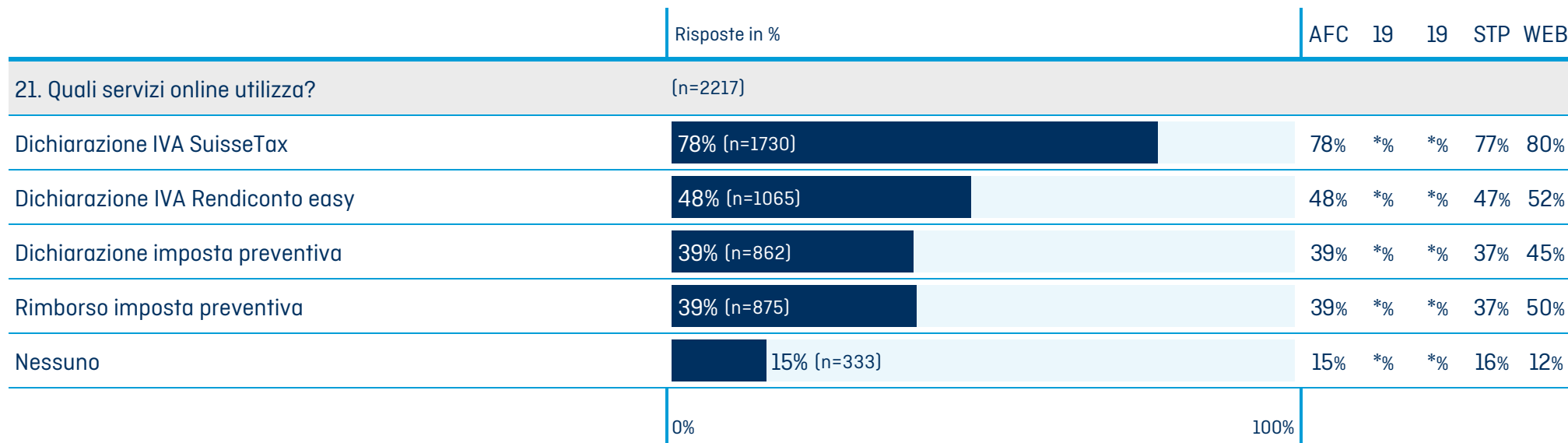
- Moteur de recherches catastrophique. Mal structuré
- A volte è difficile trovare le informazioni
- Zugang zu den Infobroschüren, etc. ändert immer wieder
- C'est dur de trouver qqch sur ce site qui est totalement brouillon.....en 2022?!
- die Formulare sind jetzt im gegensatz zu der früheren Website eher in Untermenues versteckt. Es ist schwieriger, etwas zu finden
- Man findet die Informationen, aber es braucht Zeit. Meiner Meinung nach war diese früher einfacher zu finden.
- La recherche de document est assez compliquée, il est difficile de naviguer dans les différentes pages et d'y retrouver.
- Es wird zwar gefunden, aber meistens nach längerem suchen
- Formulare zur Verrechnungssteuer / Stempelabgabe finde ich nicht. Hier sollte ein Link mit den entsprechenden Pfad zu den gültigen Form (z.B. 108, 109 etc.) hinterlegt sein.
- Es gibt oft ein Durcheinander mit den verschiedenen Kurslisten...
- Unübersichtliche Homepage und mit dem Suchbegriff werden oft Artikel nicht gefunden
- Prinzipiell finde ich es schwierig etwas zu finden, die Seite ist eher unübersichtlich. Am besten findet man was man sucht, wenn man über Google das betreffende sucht. Damit findet man dann doch noch was man gerne hätte.

Informazioni non comprensibili (estratto)

- Es ist sehr umständlich Informationen in einer allgemein verständlichen Form zu finden
- Nous ne naviguons pas réellement sur le site de l'AFC mais plus sur le site E-démarches du Canton de Genève qui lui est extrêmement mal fait. C'est très compliqué de s'y connecter sans bug. Et par la suite de s'y retrouver en terme de navigation...
- non sempre sono chiare e mandano su altri siti che poi non si aprono
- Nutzungsänderungen. Verrechnungssteuer kapitaleinlagen.
- Trop de possibilités, difficile a trouver la bonne rubrique.
- Non si capisce se gli opuscoli sono quelli aggiornati oppure no
- Die Seite ist einfach sehr unübersichtlich, aber wenn man mal dort ist, wo man gerne hin möchte, ist es schon verständlich. Aber vermutlich nicht unbedingt für Personen, die nicht so oft mit diesen Dingen zu tun haben.
- man muss manchmal recht lange suchen, bis man das findet, was man braucht. Aber kann auch sein, weil ich das wenig benötige.....
- es ist unübersichtlich, weil im Textteil einzelne Textteile einen Link aufweisen anstatt direkte Links in einem Menu anzugeben...
- Es ist mehr ein persönliches Defizit an Wissen hinsichtlich Fachbegriffe zur MWST und zum Steuerwesen anstatt dass Informationen grundsätzlich unverständlich sind. Die üblichen Begriffe und Bezeichnungen sind für Buchhaltungslaien wie mich generell nicht immer einfach verständlich.
- Kacheln Nerven uns. Wir arbeiten mit Computer, verlieren zuviel Zeit mit Kacheln. Kein Logischer Aufbau, Usability ausrichtung auf Mobile Devices treibt uns in den Wahnsinn.
- la logique qui prévaut à la nouvelle structure du site int

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
22. Per quale motivo non sbriga online le formalità fiscali in ambito di imposta sul valore aggiunto ?	(n=333)					
non conosco la variante online	8% (n=25)	8%	*%	*%	8%	6%
l'uso è troppo complicato	3% (n=10)	3%	*%	*%	2%	4%
scarsa utilità	6% (n=21)	6%	*%	*%	5%	8%
il servizio non esiste	1% (n=3)	1%	*%	*%	1%	1%
non ritengo sicuro svolgere online gli affari di natura giuridica	2% (n=7)	2%	*%	*%	2%	2%
se ne occupa il mio fiduciario	33% (n=109)	33%	*%	*%	49%	15%
altro:	47% (n=158)	47%	*%	*%	33%	63%
	0% 100%					

altre ragioni (estratto)

- a società non ha la partita IVA
- Hatten bisher noch keinen Mandanten der MWST-pflichtig ist
- nicht mehr MWST Steuerpflichtig
- Erst ab 2022 MwSt-pflichtig, bisher noch kein Bedarf
- Ich habe nichts mit Steuerformalitäten zu tun
- ich habe eine externe buchhalterin
- NJA Management Sàrl n'est pas soumis à la TVA

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Servizi online

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

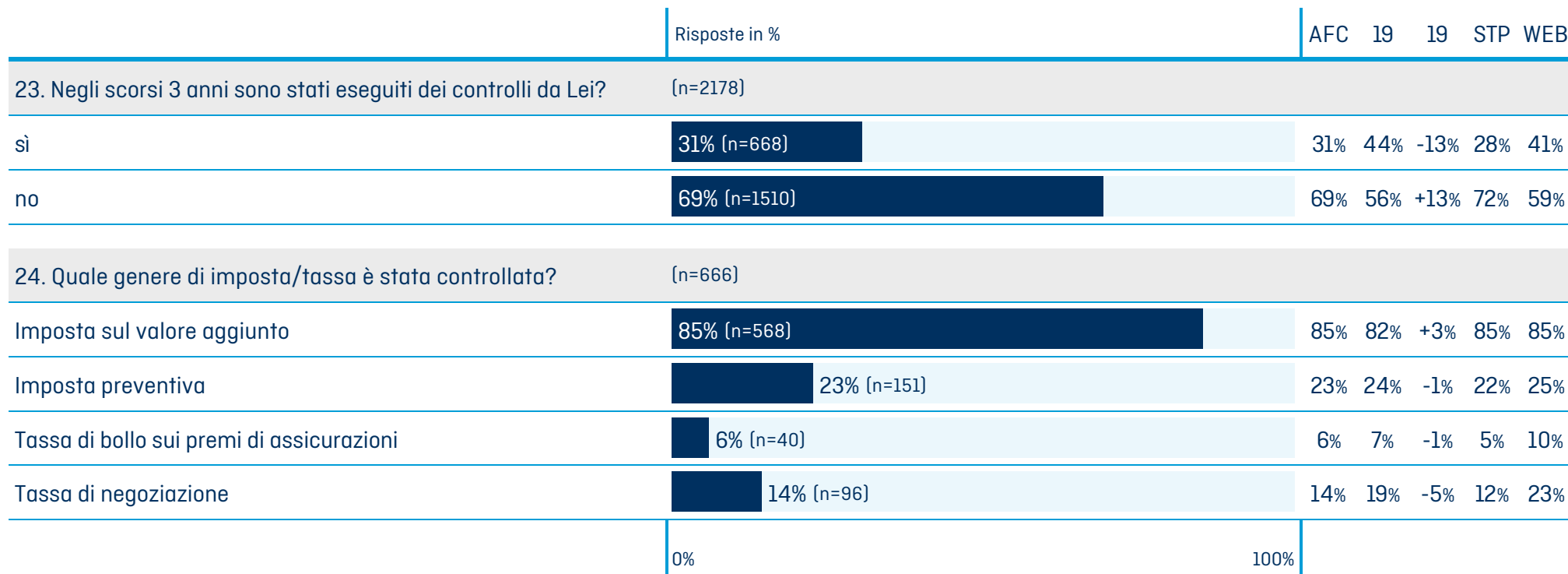
	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
22. Per quale motivo non sbriga online le formalità fiscali in ambito di imposta preventiva ?	(n=324)					
non conosco la variante online	15% (n=49)	15%	*%	*%	21%	12%
l'uso è troppo complicato	5% (n=16)	5%	*%	*%	3%	6%
scarsa utilità	12% (n=39)	12%	*%	*%	10%	13%
il servizio non esiste	2% (n=8)	2%	*%	*%	2%	3%
non ritengo sicuro svolgere online gli affari di natura giuridica	2% (n=5)	2%	*%	*%	0%	3%
se ne occupa il mio fiduciario	19% (n=61)	19%	*%	*%	31%	11%
altro:	45% (n=146)	45%	*%	*%	33%	53%
	0%					100%

altre ragioni (estratto)

- haben sehr wenig Vermögensertrag -> Bedarf nicht gegeben (bis jetzt)
- utilizzo saltuario
- società fiduciaria senza rimborsi IP
- Treuhandunternehmen / primäre Anpassung an die Wünsche des Kunden; primär streben wir jedoch eine Online-Erledigung an. Empfehlung an die Kundschaft.

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Controllo

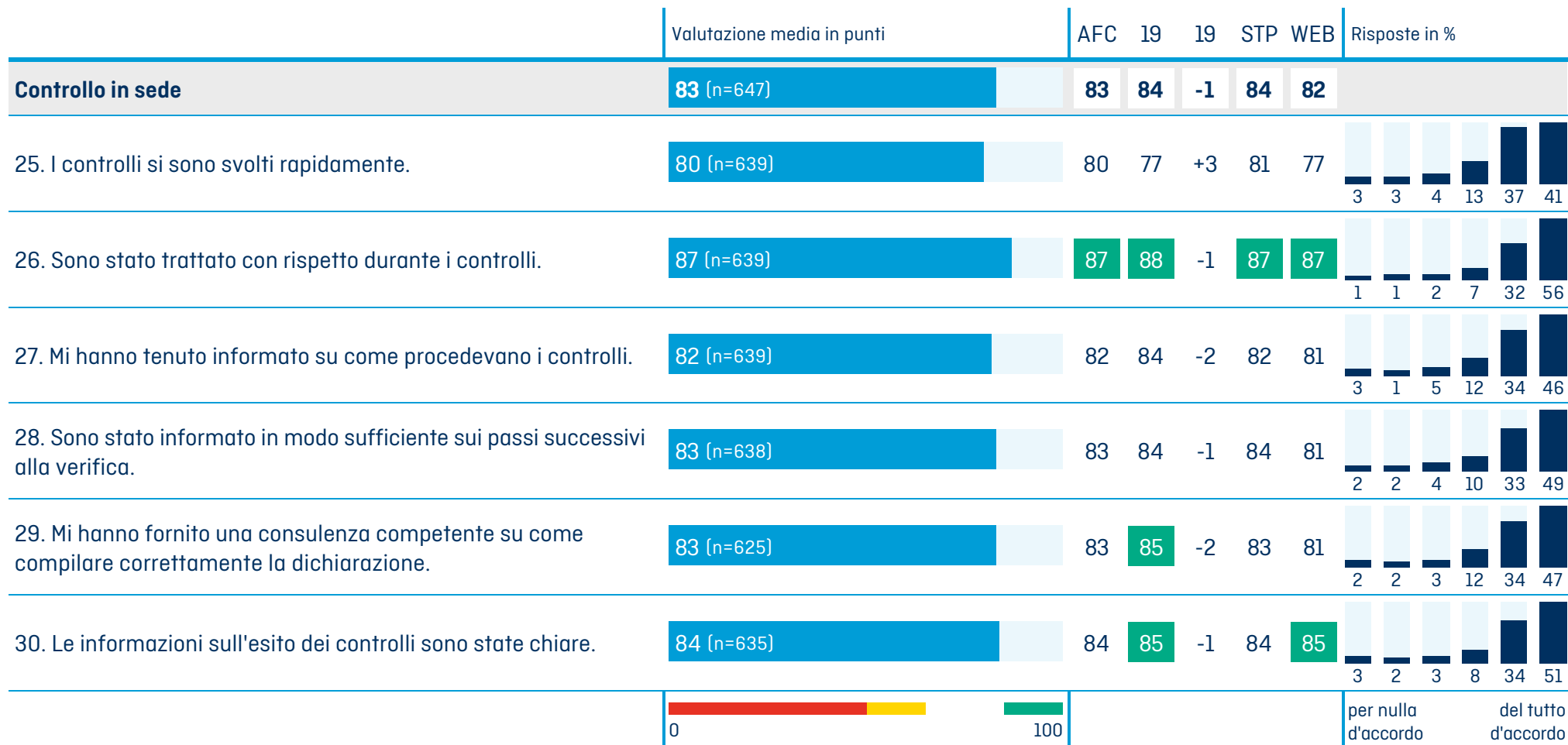
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Controllo

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.



Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni | Controllo

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di imposta.

	STP				WEB			
	IVA	IP	Tasse di bollo	Tassa di negoziazione	IVA	IP	Tasse di bollo	Tassa di negoziazione
Controllo in sede								
I controlli si sono svolti rapidamente.	82	78	78	79	77	74	87	76
Sono stato trattato con rispetto durante i controlli.	87	83	83	86	87	85	92	87
Mi hanno tenuto informato su come procedevano i controlli.	83	81	79	83	82	78	88	80
Sono stato informato in modo sufficiente sui passi successivi alla verifica.	85	82	80	84	82	78	90	80
Mi hanno fornito una consulenza competente su come compilare correttamente la dichiarazione.	84	81	83	84	81	79	88	83
Le informazioni sull'esito dei controlli sono state chiare.	84	81	82	87	85	83	87	83

Parte A: Amministrazione federale delle contribuzioni

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Potenziale di miglioramento AFC (estratto)

- Antrag Formular 25: weshalb muss man sich noch die Arbeit machen, und das Formular unterzeichnet einreichen? Die Bankbelege kann man ja auch hochladen. Aufdruck auf Formular:(Das elektronisch übermittelte Formular 25 gilt nur dann als eingereicht, wenn das dazugehörige Unterschriftenblatt rechtsgültig unterzeichnet innert 14 Tagen bei der ESTV eintrifft. Nur das Übermitteln des elektronischen Formulars über ESTV Suisse Tax gilt nicht als rechtsgültig eingereicht. Wir weisen Sie zudem auf die von Ihnen akzeptierten Nutzungsbedingungen ESTV Suisse Tax hin).
- Keine Rückmeldung nach Einreichung des Form. 103 sowie nach Zahlungseingangs. Die sogenannte Dossier S-Nummer muss erfragt werden. Wäre toll wenn man nach dem Einreichen dieses Formulars oder spätestens nach Erhalt der Zahlung eine Rückmeldung erhalten würde worauf für die kommenden Abrechnungen diese Dossier-Nummer ersichtlich wäre.
- Es muss offener Kommuniziert werden. Z.B. haben wir vom M2M Services bei den Rückerstattungen VST für deutsche Kunden nur zufällig erfahren.
- Concernant un contrôle del l'AFC, je ne suis pas dans l'entreprise depuis assez longtemps pour le savoir
- Kundenorientierung verbessern. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit der Zuger Steuerbehörde. Geschwindigkeit, offene Kommunikation und gegenseitiger Respekt/Vertrauen.
- Es wäre toll, wenn in der Online-Mwst-Applikation irgendwann auch die Ausstände/das Konto in Echtzeit ersichtlich wäre. So wie wir das von den AHV-Kassen kennen z.B.

- Dans le cadre du dépôt des formulaires en matière de droit de timbre / impôt anticipé et bien qu'il s'agisse d'auto-déclaration, je trouverais utile d'avoir un "quitus" indiquant si l'administration a admis les éléments déclarés; on ne sait en effet pas si le dossier a été traité ou non.
- Der Bereich der online-VST Rückerstattung für deutsche Kunden hat enormes Verbesserungspotential. Für den Kunden sowie auch für den Antragssteller bedeutet der neue Prozess viel mehr Arbeit als früher, da es ein rein manueller Prozess ist (jeder Valor mit Dividende im gewünschten Steuerjahr muss manuell erfasst werden obwohl Steuerverzeichnisse bereit wären um sie hochzuladen). Fehlerquelle bezüglich Vertippens sehr hoch. Rein für unsere Kunden mussten über 2200 Dividenden einzeln erfasst werden obwohl Steuerverzeichnisse vorhanden waren (und diese nach jeder Eingabe des Valores zusätzlich noch hinaufgeladen wurde)
- Verrechnung von Guthaben ist nicht möglich.
- Bei Umsatzsteueranmeldungen mit 0 CHF Rhythmus auf 6 Monate oder 12 Monate wechseln oder "wenn wir von Ihnen nichts hören, gehen wir davon aus, dass weiterhin 0 CHF Umsatzsteuer angefallen ist" oder so etwas. Das spart auf beiden Seiten Arbeit.
- Es wäre gut, wenn auch MWST-Kontoauszüge online abgeholt werden können
- Die Behandlung der Steuerpflichtigen sind in Ordnung. Bei Ermessensentscheiden sind die meisten Beamten äusserst stur zu Gunsten der Steuerverwaltung. Oft sind diese telefonisch schwer zu erreichen. Ich würde sehr gerne mehr mündlichen/telefonischen Kontakt haben.

Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Informazioni & pubblicazioni

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

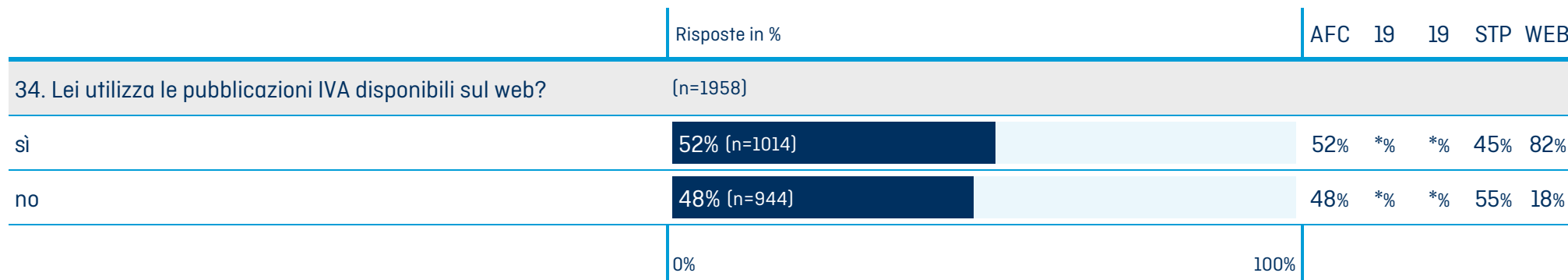
	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
33. Come si informa quando ha una domanda tecnica sull'IVA?	(n=1964)					
Contatto l'AFC (telefono, lettera, mail)	61% (n=1207)	61%	*%	*%	60%	68%
Consulente/fiduciario	42% (n=819)	42%	*%	*%	45%	29%
Sito web dell'AFC	57% (n=1126)	57%	*%	*%	54%	71%
Pubblicazione della prassi IVA basate sul web	37% (n=734)	37%	*%	*%	31%	66%
In formato cartaceo, info IVA e info IVA concernenti i settori	15% (n=285)	15%	*%	*%	13%	22%
Internet in genere	34% (n=672)	34%	*%	*%	33%	42%
Altro:	4% (n=71)	4%	*%	*%	2%	9%
	0%					100%

altre ragioni (estratto)

- Je regarde avec mon fiduciaire
- pubblicazioni professionali
- sito web se riesco a trovare le informazioni. più chiaro ed esaustivo un colloquio telefonico dapprima, poi per fax o mail conoscendo il funzionario che mi può aiutare
- Online-Portale, Fachliteratur, MWST-Kommentare usw.
- Darum kümmert sich unser Treuhänder.

Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Informazioni & pubblicazioni

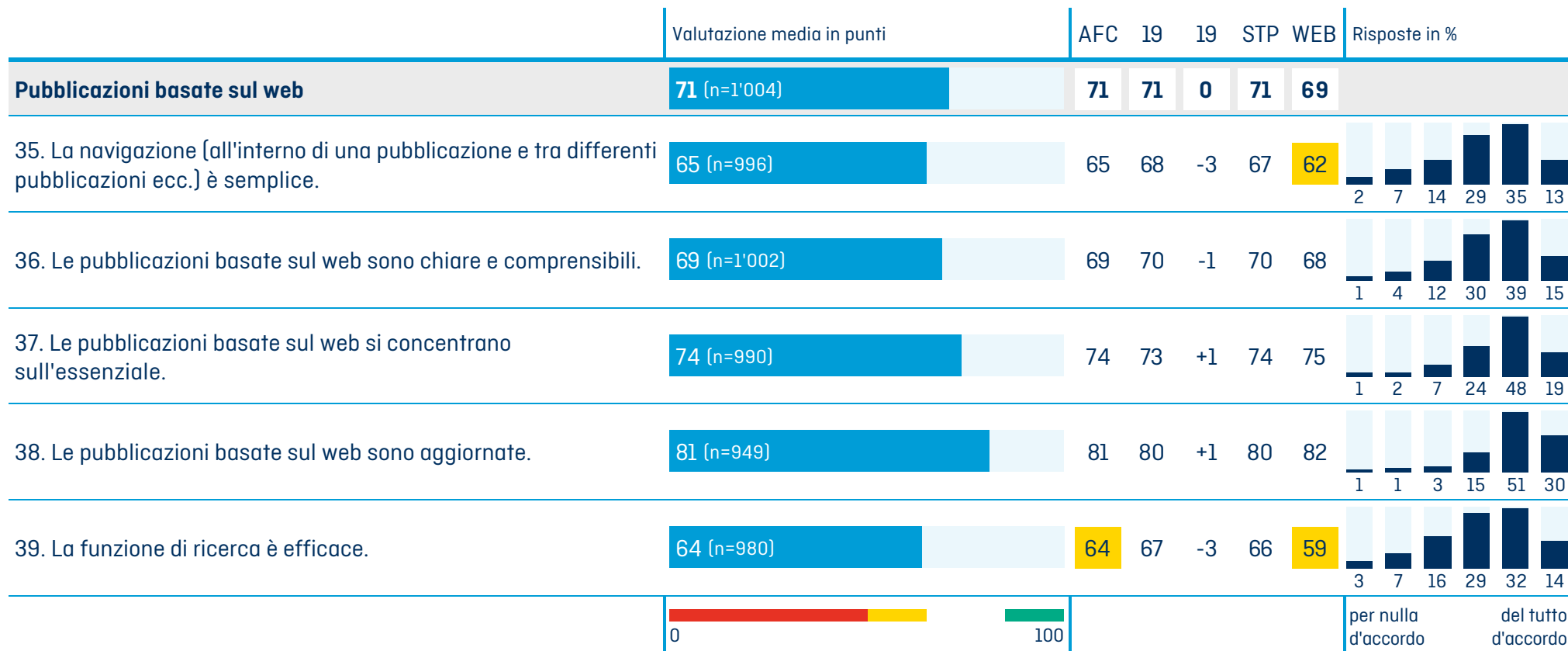
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Informazioni & pubblicazioni

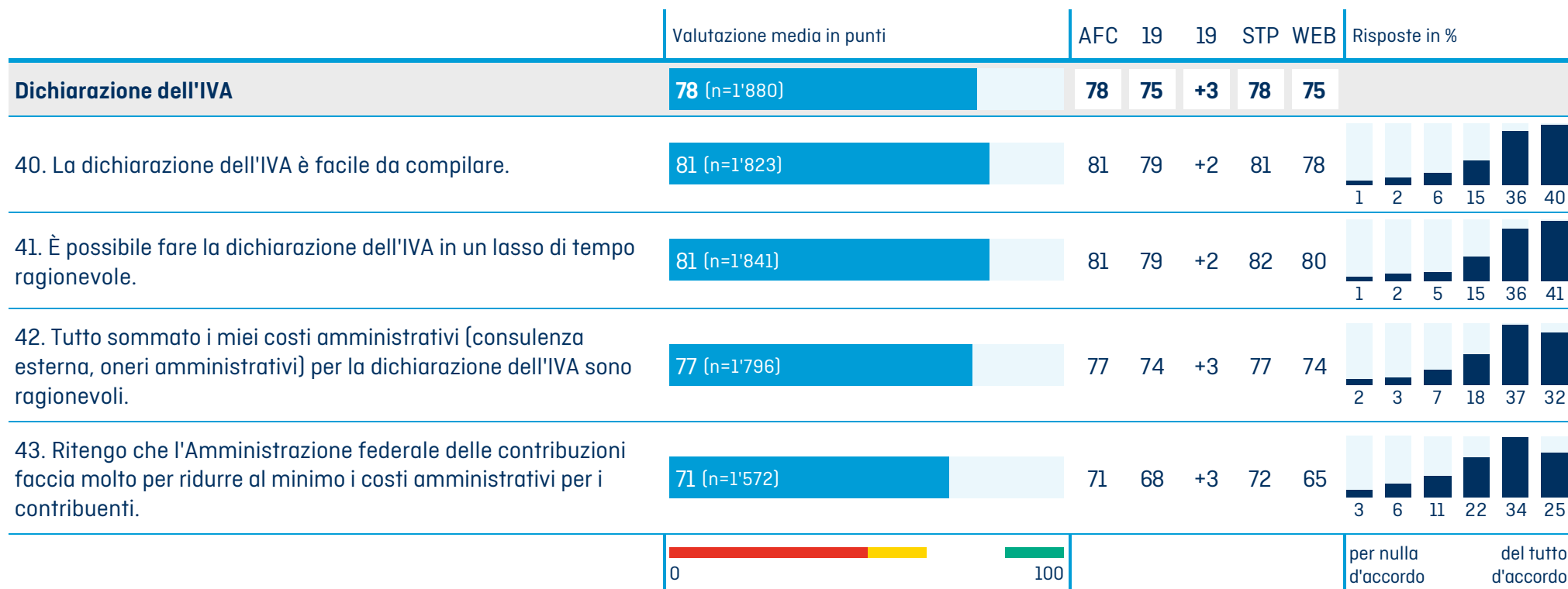
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.



Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Dichiarazione

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Dichiarazione

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
44. Lei ricorre a una consulenza esterna per la dichiarazione dell'IVA?	(n=1944)					
sì, sempre	23% (n=452)	23%	34%	-11%	26%	12%
sì, a volte	28% (n=551)	28%	22%	+6%	27%	33%
no, mai	48% (n=941)	48%	44%	+4%	47%	55%
	0%					100%

Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Dichiarazione

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Punti di forza Dichiarazione (estratto)

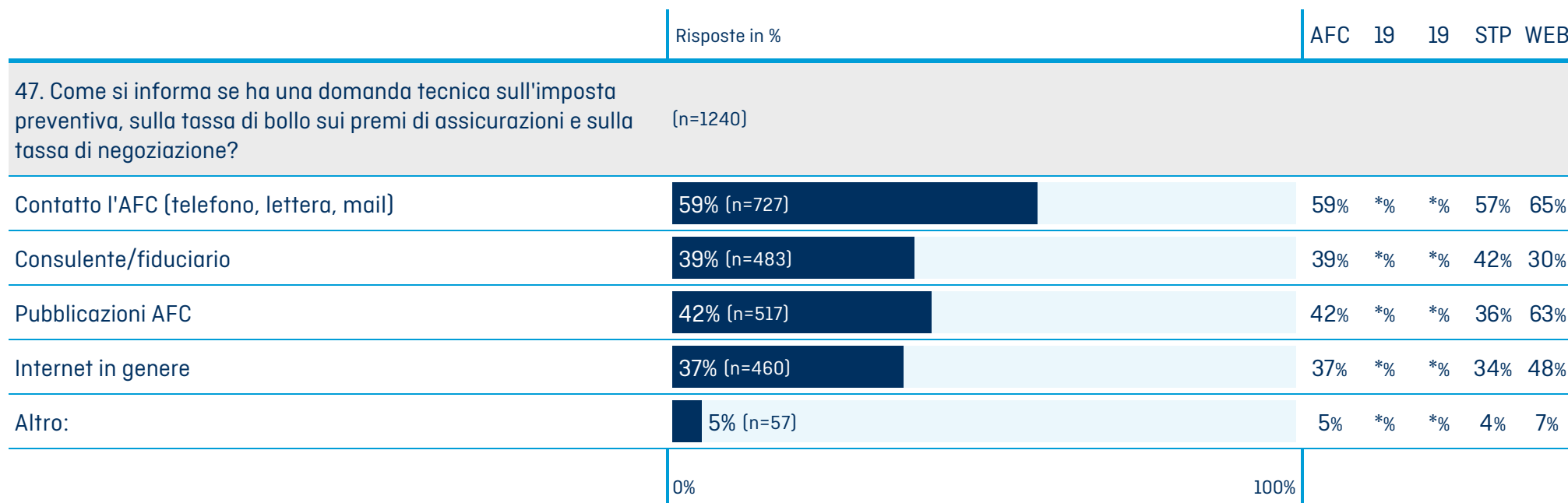
- Il fatto che il sistema controlli i che i campi siano compilati correttamente facendo le somme. E che e' possibile effettuare la dichiarazione in una lingua e poi inviarla e stamparla in un'altra lingua
- Das Onlineportal zur Deklaration ist einfach zu handhaben und eine sehr gute Lösung.
- Ist einfach und ohne Probleme zu erledigen. System ist eigentlich auch immer Verfügbar! Bin ich erstaunt, wie gut das läuft!
- Feedback nach Deklaration
- J'etais soumis à la TVA quand elle à ete instauré dans mon Pays (Portugal), et à l'époque je l'ai etudie et j'ai trouve tres simple interessante et correcte. Aujourd'hui plusieurs Pays l'ont rendu (un objet politique), on monte ou descend en fonction du desir du nouveau elu. Ce serais bien que la Suisse continue avec le taux actuel de 7/7%.
- einfaches Login, einfaches Formular
- TVA en ligne facile à compléter et rapide
- Online-Formular
- der sofortige Erhalt der Deklarationsbestätigungen
- alles
- Déclaration en ligne pour son propre décompte.
- La déclaration TVA en ligne La facturation (réception des décomptes, etc.)

Potenziale di miglioramento Dichiarazione (estratto)

- Wäre für alle viel einfacher, wenn alle mit Saldosteuer abrechnen könnten. So wäre auch der Aministrationsaufwand im einzelnen Betrieb viel geringer.
- Bitte nicht alle Jahre ein neues Layout machen
- Non ho riscontrato difficoltà'
- va bene così
- Die Unterteilung von nicht pflichtigen Umsätzen ist teils sehr kompliziert, dies liegt wohl eher am Gesetz.
- Mitteilung der Bankverbindung für die Rückerstattung. Da oft eine falsche Bankverbindung vorgeschlagen wird.
- Kontakt per Mail direkt an einen Mitarbeitenden ist fast unmöglich. Hatte zwar bisher immer Antworten erhalten und weiss nicht, ob die Mitarbeiter oft wechseln das man nicht eine Person zugeteilt hat.
- Formular elektronisch hat Rechnungsformel. Zwischenspeichern ist nicht möglich, wenn etwas nicht stimmt - und Rückfragen nötig sind. --> CHAT-Beratung online
- Certains libelés ne sont pas assez clair pour moi. J'ai parfois du mal à comprendre ce dont il est exactement question, ou traduire l'intitulé par rapport à mes chiffres à déclarer
- Le système de mise en place des formulaires en ligne pour les clients (mandat de représentation) est long et fastidieux, même si nous sommes conscients de problèmes de confidentialité ...

Parte C: Imposta preventiva | Informazioni & pubblicazioni

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

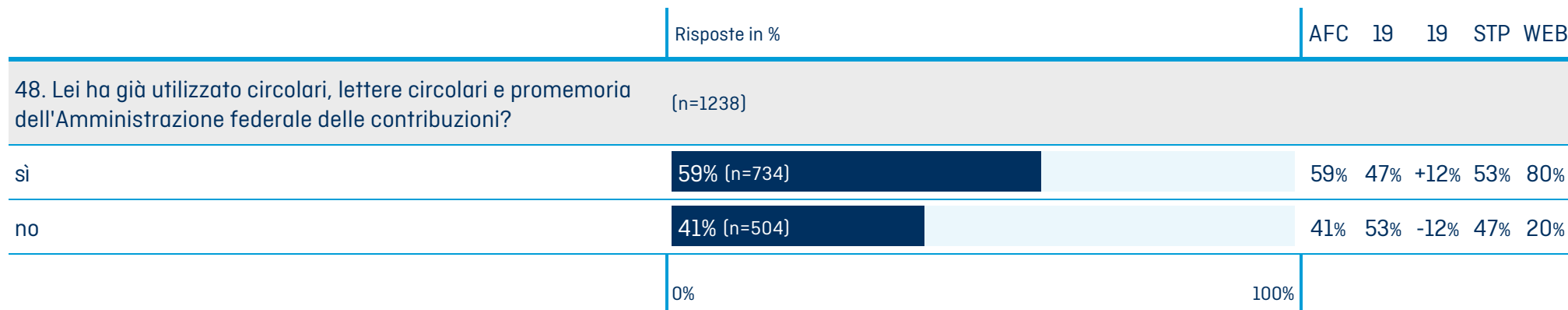


altre ragioni (estratto)

- jurisprudence
- Cours
- Intern bei Arbeitskollegen
- ERFA Austausch
- juristische Fachliteratur und neuere, ESTV-relevante BGEs.
- Literatur/Fachbücher
- Pas concerné
- zuerst Internet/Publikationen ESTV, wenn das nicht weiterhilft, Kontakt mit ESTV
- Die Spezialisten von der Schweizerischen Post, da wir als Tochtergesellschaft den Service nutzen dürfen

Parte C: Imposta preventiva | Informazioni & pubblicazioni

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte C: Imposta preventiva | Informazioni & pubblicazioni

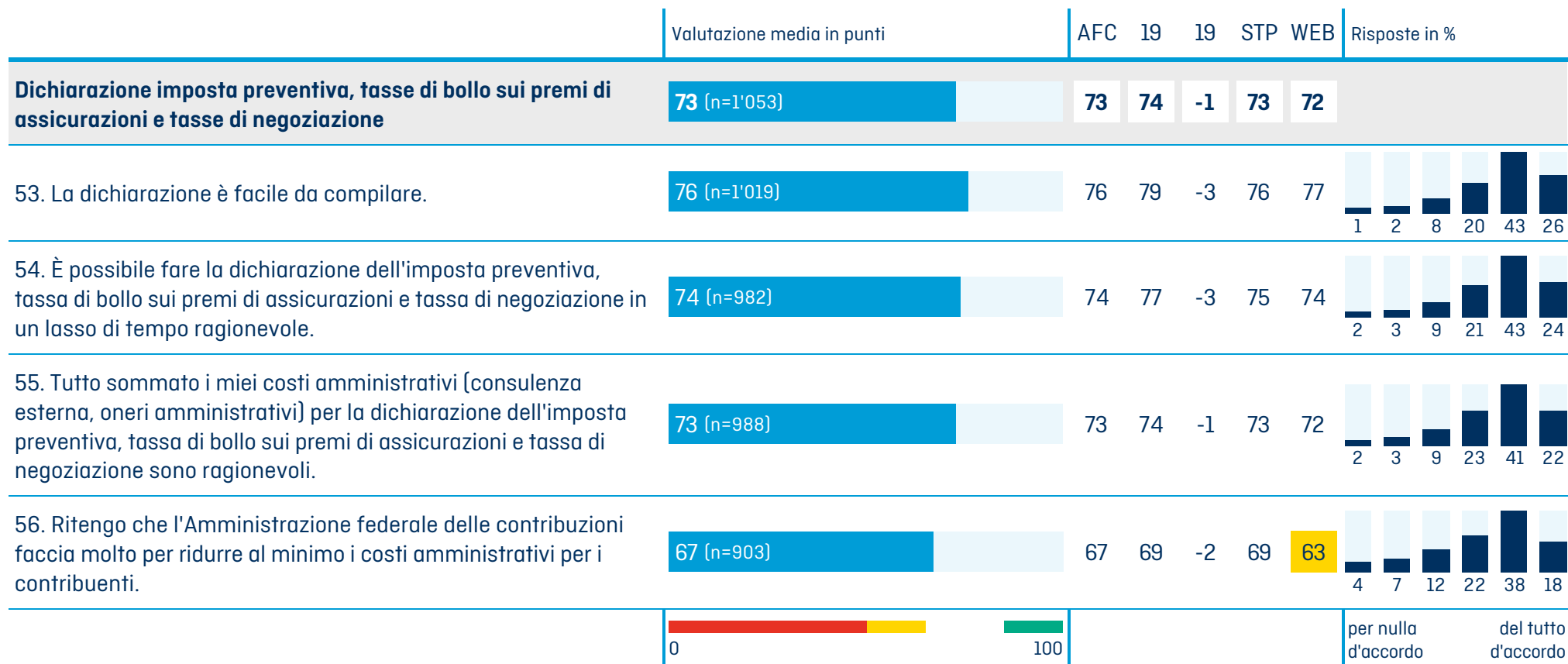
Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

* A titolo informativo, si riporta il valore totale per il 2019, ma non è possibile una comparazione diretta con il valore per il 2022 a causa della variazione del numero di domande.

	Valutazione media in punti	AFC	19	19	STP	WEB	Risposte in %
Circolari, lettere circolari e promemoria	71 (n=725)	71	73	-2	72	70	
49. Le circolari, lettere circolari e promemoria sono chiari e comprensibili.	67 (n=725)	67	70	-3	68	66	 1 4 13 32 38 11
50. Le circolari, lettere circolari e promemoria si concentrano sull'essenziale.	74 (n=718)	74	75	-1	74	73	 1 2 7 25 48 16
51. Le circolari, lettere circolari e promemoria sono aggiornati.	77 (n=685)	77	79	-2	78	75	 0 2 6 19 49 24
52. Non ho difficoltà a consultare le circolari, le lettere circolari e i promemoria.	68 (n=723)	68	70	-2	68	68	 1 4 12 32 36 14
	 0 100						per nulla d'accordo del tutto d'accordo

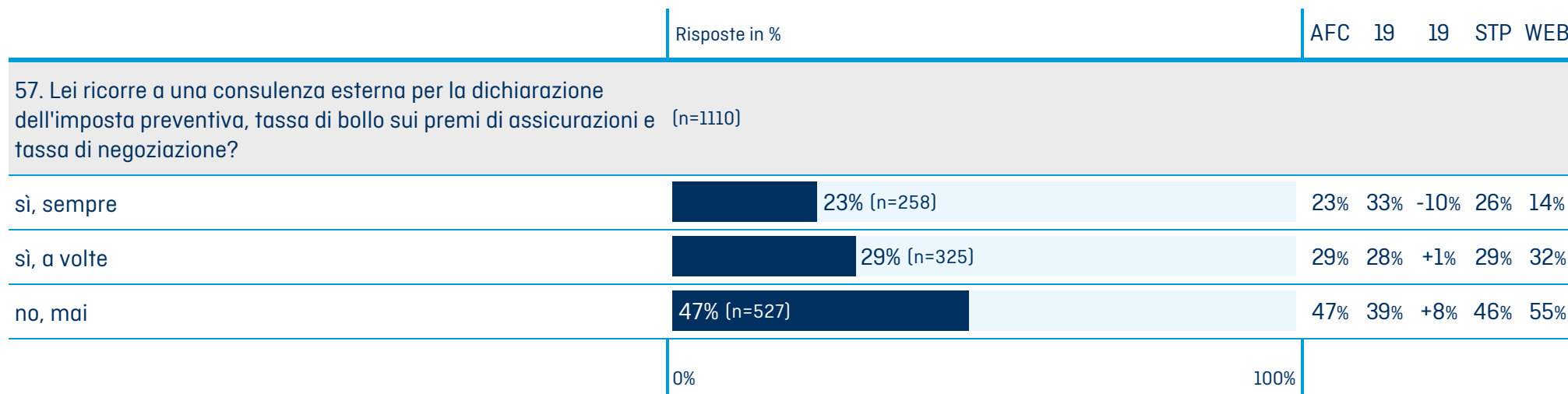
Parte C: Imposta preventiva | Dichiarazione

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte C: Imposta preventiva | Dichiarazione

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni



Parte C: Imposta preventiva | Dichiarazione

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Punti di forza Dichiarazione (estratto)

- Kann ich nicht beantworten, unser Treuhänder macht das.
- Falls alles normal, keine eigenen Aktien und nur normale Aktien, dann ist es einfach, sonst wird es schwierig
- Ablauf, gut bei Fehlermeldungen
- alles ok
- Trotz Digitalisierung der Rückerstattungen von VST für deutsche Kunden müssen die Formulare weiterhin im Original abgestempelt und der ESTV nachgereicht werden. Sofern möglich wäre es von Vorteil, wenn die Anträge direkt der ESTV online übermittelt werden könnten. Möglicherweise könnte mit dem Bundeszentralamt für Steuern eine Absprache vorgenommen werden, wonach der Stempel auf den Formularen nicht mehr notwendig ist oder in irgendeiner Form digital angebracht werden kann.
- Wird sehr schnell verarbeitet.
- alles
- Zweckmässig
- Treuhänder fragen.
- je ne le sais pas je ne le fais pas
- Déclaration facile à remplir

Potenzielle di miglioramento Dichiarazione (estratto)

- Utilizzo saltuario, nessun commento
- Décompte plus compréhensible
- nichts
- Schnellere Rückerstattungen
- Keine Ahnung. Bin sehr zufrieden.
- Nicht nochmals unterzeichnet einreichen (Das elektronisch übermittelte Formular 25 gilt nur dann als eingereicht, wenn das dazugehörige Unterschriftenblatt rechtsgültig unterzeichnet innert 14 Tagen bei der ESTV eintrifft. Nur das Übermitteln des elektronischen Formulars über ESTV Suisse Tax gilt nicht als rechtsgültig eingereicht. Wir weisen Sie zudem auf die von Ihnen akzeptierten Nutzungsbedingungen ESTV Suisse Tax hin)
- bei der Interpretation des konkreten Sachverhaltes
- Kann ich nicht beantworten, unser Treuhänder macht das.
- Formular CH ist ok, ausländische sind unklar
- Für den kleinen Betrag, den es zu rückerstatten gibt, ist der Aufwand zu gross mit: Kunde muss Bewilligung unterschreiben und einschicken und Belege müssen eingescannt und hochgeladen werden




Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Valutazione media in punti	AFC	19	19	STP	WEB	Risposte in %
Istanza di rimborso dell'imposta preventiva	74 (n=1'054)	74	74	0	75	72	
60. L'istanza è facile da compilare.	78 (n=1'036)	78	80	-2	79	77	 1 2 6 16 45 30
61. È possibile compilare l'istanza di rimborso dell'imposta preventiva in un lasso di tempo ragionevole.	75 (n=1'036)	75	77	-2	76	73	 1 4 8 18 42 28
62. Tutto sommato i miei costi amministrativi (consulenza esterna, oneri amministrativi) per il rimborso dell'imposta preventiva sono ragionevoli.	74 (n=1'004)	74	75	-1	75	70	 2 4 9 18 41 26
63. Il periodo di tempo che intercorre tra istanza e rimborso è ragionevole.	70 (n=1'018)	70	67	+3	71	67	 3 6 11 18 37 24
	 0 100						per nulla d'accordo del tutto d'accordo

Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
64. Lei richiede una consulenza esterna per la richiesta di rimborso dell'imposta preventiva?	(n=1107)					
sì, sempre	 21% (n=234)	21%	*%	*%	24%	10%
sì, a volte	 19% (n=215)	19%	*%	*%	19%	20%
no, mai	 59% (n=658)	59%	*%	*%	57%	70%
	0%					100%

Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

Punti di forza Dichiarazione (estratto)

- das man es Online ausfüllen kann
- Keine Probleme.
- Facilità nella predisposizione dei formulari, rapidità nelle risposte su eventuali richieste inviate per e-mail ai referenti AFC in materia.
- Die Erhöhung des Grenzwertes sowie die aktuelle Null-Zins-Situation hat dazu geführt, dass in den letzten Jahren kein Antrag mehr ausgefüllt werden musste. Die Einführung des Grenzwertes war eine gute Sache.
- Formulaire connu et facile à remplir, je trouve superflu d'envoyer tous le justificatifs.
- Facile d'utilisation, portail en ligne très pratique et efficace
- Trotz Digitalisierung der Rückerstattungen von VST für deutsche Kunden müssen die Formulare weiterhin im Original abgestempelt und der ESTV nachgereicht werden. Sofern möglich wäre es von Vorteil, wenn die Anträge direkt der ESTV online übermittelt werden könnten. Möglicherweise könnte mit dem Bundeszentralamt für Steuern eine Absprache vorgenommen werden, wonach der Stempel auf den Formularen nicht mehr notwendig ist oder in irgendeiner Form digital angebracht werden kann.
- Wird sehr schnell verarbeitet.

Potenzielle di miglioramento Dichiarazione (estratto)

- Ein Antrag zur Rückerstattung der Verrechnungssteuer kann online eingereicht werden. Jedoch muss anschliessend alles noch per Post bestätigt werden.
- Il formulario non è tradotto in italiano in modo chiaro si rischia di non capire esattamente cosa e come compilare
- keine Verbesserungswünsche
- Der ganze Online-Prozess für die Rückerstattung der VST für deutsche Kunden ist verbesserungswürdig und der Eingabeprozess unbedingt vereinfacht werden (sehr hoher Aufwand). Für jur. Personen CH ist der Prozess ok (viel weniger admin.Aufwand) Bei den physischen Anträgen würde ich die Möglichkeit begrüßen aufgrund eines Excels mit den nötigen Parameters Daten zu laden, aus diesen dann die qdf. produziert werden können. Dieser Service sollte in in der heutigen Zeit unbedingt angeboten werden.
- Le retard dans le traitement des dossiers est trop important. Les collabateurs ne sont pas assez nombreux. Pas de remplacement en cas de vacances ou maladie.
- Verrechnungssteuersatz von 35% ist hoch und bindet Liquidität - Zusammenarbeit mit Kantonen über eine rasche Rückzahlung müsste zwingend verbessert werden (richtet sich aber mehr an die KSTV als an die ESTV)

WEB | Contatto con collaboratori dell'Amministrazione federale delle contribu

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzion

	Risposte in %	AFC	19	19	STP	WEB
Quanto spesso ha avuto contatti con l'Amministrazione federale delle contribuzioni AFC negli ultimi tre anni? (n=351)						
Poco contatto, ho compilato 1-2 moduli	26% (n=90)	26%	*%	*%	*%	26%
Un sacco di contatti, ho compilato più di 2 moduli	74% (n=261)	74%	*%	*%	*%	74%
	0%					100%

WEB | Settore elencate

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzioni

