Magenta Consulting
Columna 86 street,
3rd floor MD-2012,
Chisinau,
Republic of Moldova
Tel: +373 22 854384
www.consulting.md

magenta consulting

ESOMAR member

RAPORT

NIVELUL DE SATISFACȚIE AL PERSOANELOR JURIDICE FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITATEA SERVICIULUI FISCAL DE STAT

PREPARED FOR: Serviciul Fiscal de Stat

IMPLEMENTER: S.C. MAGENTA CONSULTING S.R.L.

Iunie, 2023

Dumitru Slonovschi

General Director
E-mail: d.slonovschi@consulting.md
Tel: +373 79467559

Confidential

The methodology presented in this document is the property of Magenta Consulting SRL, and thus cannot be transmitted to any other consulting company or used for developing a Request for Proposal by any other company than Magenta Consulting.

All Rights Reserved. © 2014 Copyright Magenta Consulting SRL

Cuprins:

REZUMAT **8**

INTRODUCERE **12**

i.1 Scopul şi obiectivele studiului 12

i.2 Metodologia aplicată 12

i.3 Limitele şi barierele cercetări 13

CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE **14**

CAPITOLUL II: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU PRIVIRE LA PERFORMANȚA, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA SERVICIULUI FISCAL DE STAT **20**

CAPITOLUL III: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU REFERIRE LA SERVICIILE PRESTATE DE CĂTRE SERVICIUL FISCAL DE STAT **26**

CAPITOLUL IV: PERCEPEREA ACȚIUNILOR DE CĂTRE PERSOANELE JURIDICE CA PRACTICI CARE AR LIMITA ACCESUL, EFICIENȚA ŞI TRANSPARENȚA ÎN ACTIVITATEA SERVICIULUI FISCAL DE STAT **32**

ANEXE **38**

Lista de figuri:

Figura 1.1. Distribuția respondenților din eșantionul reprezentativ național, în funcție de gen, experiență în domeniul contabilității și limbi cunoscute, N=439, % 14

Figura 1.2. Distribuția persoanelor juridice din eșantionul reprezentativ național, în funcție de regiunea și mediul în care se află sediul companiei, și entitatea responsabilă de contabilitatea companiei, N=439, % 14

Figura 1.3. Distribuția persoanelor juridice din eșantionul reprezentativ național, în funcție de frecvența de utilizare a calculatorului la oficiu de către administrație și de către contabilitate, ***% din total eșantion*** 14

Figura 1.4. "Q2. De la începutul anului 2022, compania Dvs. ...? (câte 1 răspuns pe linie)", ***% din total eșantion*** 15

Figura 1.5. "Q3. De la începutul anului 2022 reprezentanții companiei Dvs. au comunicat cu angajații SFS...? „ (câte 1 răspuns pe linie), ***% din total eșantion*** 15

Figura 1.6: Q5.1. Cum obișnuiți să interacționați cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu), ***% din total eșantion*** 16

Figura 1.7: Q5.2. Cum ați prefera/dori să interacționați cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)), ***% din total eșantion*** 16

Figura 1.8.1: Q5.3. Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS ***la telefon, dar nu la linia fierbinte****? (răspuns liber).* ***% din cei ce ar prefera să interacționeze cu SFS la telefon (nu la linia fierbinte)*** 17

Figura 1.8.2: Q5.3. Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS ***prin scrisori pe poșta electronică?*** *(răspuns liber).* ***% din cei ce ar prefera să interacționeze prin scrisori pe poșta electronică cu SFS*** 17

Figura 1.8.3: Q5.3. Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS ***la Centrul Unic de Apel (linia fierbinte)?*** *(răspuns liber).* ***% din cei ce ar prefera să interacționeze la linia fierbinte cu SFS*** 18

Figura 1.8.4: Q5.3. Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS ***personal, față în față?*** *(răspuns liber).* ***% din cei ce ar prefera să interacționeze personal, față în față cu SFS*** 18

Tabel 1.1: Q5.3. Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS ***prin scrisori pe poșta tradițională?*** *(răspuns liber).* ***N din cei ce ar prefera să interacționeze prin scrisori pe poșta tradițională cu SFS*** 19

Figura 2.1: Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei? Vă rugăm să utilizați o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut, 2 – într-o oarecare măsură nesatisfăcut, 3 – nici, nici, 4 – într-o oarecare măsură satisfăcut, 5 – foarte satisfăcut și NȘ – nu știu. (câte 1 răspuns pe linie), ***% din acei care au comunicat cu SFS prin fiecare dintre modalități enumerate*** 20

Figura 2.2: Q5. Dvs. ați putea comenta ce anume nu a decurs conform așteptărilor Dvs. atunci când ați comunicat cu angajatul SFS? (răspuns liber), ***% din acei care au rămas nesatisfăcuți de interacțiunea cu angajații SFS*** 21

Figura 2.4: Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie). Subiecte: Angajați și Claritatea informației. ***% din total eșantion*** 23

*Figura 2.5: Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)****, % din total eșantion*** 24

Figura 2.6: Q23. Din câte ați observat Dvs., în ultimul an, atitudinea angajaților SFS s-a schimbat comparativ cu anul precedent? (1 răspuns posibil), ***% din total eșantion*** 24

Figura 2.7: Q24. Cum ați evalua aceste schimbări, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 = schimbări observabile spre rău, și 5 = schimbări observabile spre bine? (1 răspuns posibil), ***% din cei care au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS*** 25

Figura 2.8: Q25. Ce schimbări anume ați observat Dvs.? (răspuns liber), ***% din cei care au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS*** 25

Figura 3.1: Q5B. În ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil), ***% din total eșantion*** 26

Figura 3.2: Q5.4. Cum apreciați operațiunile de control ale SFS? (un răspuns), ***% din total eșantion*** 26

Figura 3.3: Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie). Subiecte: Comoditate. ***% din total eșantion*** *27*

..... *27*

Figura 3.4: Q7. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS, precum: (un răspuns pe rând), ***% din total eșantion*** *27*

Figura 3.5: Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând), ***% din cei care au auzit despre fiecare serviciu*** *28*

Figura 3.6: Q12. În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarea afirmație: "Platforma electronică de servicii fiscale (servicii.fisc.md) este ușoară în utilizare", ***% din total eșantion*** *29*

Figura 3.7: Q16. În ultimii 3 ani, Dvs. ați observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală? (1 răspuns posibil), ***% din total eșantion*** *29*

Figura 3.8: Q17. Cum ați evalua aceste schimbări? (1 răspuns posibil), ***% din cei care au observat schimbările de administrare fiscală introduse de SFS*** *29*

Figura 3.9: Q18. Ce schimbări bune anume ați observat Dvs.? (răspuns liber), ***% din cei care au observat schimbări bune*** *30*

Figura 3.1: Q19. Ce schimbări negative ați observat dvs.? (răspuns liber), ***N din acei care au observat schimbări spre rău*** *30*

Figura 3.11: Q21. Cât de satisfăcut sunteți de site-ul SFS (www.sfs.md) pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut? (1 răspuns posibil), ***% din total eșantion*** *31*

Figura 3.12: Q22. Ce considerați că necesită a fi îmbunătățit pe site-ul SFS? (1 răspuns posibil), ***% din acei care au evaluat site-ul SFS*** *31*

Figura 4.1: Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie). Subiecte: Corupție. ***% din total eșantion*** *32*

Figura 4.2: Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând), ***% din acei care utilizează serviciile electronice oferite de SFS*** *33*

Figura 4.3: Q10. Ce dificultăți ați întâmpinat atunci când ați utilizat serviciile electronice? (răspuns liber), ***% din cei care au întâmpinat dificultăți la utilizarea serviciilor electronice oferite de SFS*** *34*

Figura 4.4: Q11. Ce ați dori să fie îmbunătățit la serviciile electronice? (răspuns liber), ***% din cei care nu au întâmpinat dificultăți la utilizarea serviciilor electronice oferite de SFS*** *35*

Figura 4.5: Q13. Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie), ***% din acei care au accesat platforma electronică de servicii fiscale*** *36*

Figura 4.6: Q14. Care sunt barierele pentru Dvs. de a utiliza această platformă? (răspuns multiplu), ***% din cei care nu au utilizat serviciile electronice*** *36*

Tabel 4.1: Q15. Care sunt barierele pentru a obține semnătura electronică? (răspuns multiplu), ***% din cei care nu dețin semnătură electronică*** *37*

Figura 4.7: Q26. Care alte recomandări Dvs. ați mai oferi către SFS? (răspuns liber), ***% din total eșantion*** *37*

Anexe:

Anexa 1.4: "Q2. De la începutul anului 2022 compania dvs...? (răspuns multiplu)" *38*

Anexa 1.5: "Q3. De la începutul anului 2022 dumneavoastră sau reprezentanții companiei dvs. au comunicat cu angajații SFS...? (răspuns multiplu)" *39*

Anexa 1.6: "Q5.1. Cum obișnuiți să interacționați cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)" *40*

Anexa 1.7: "Q5.2. Cum ați prefera/ ați dori să interacționați cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)" *41*

Anexa 2.1: "Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 1*** *42*

Anexa 2.1: "Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 2*** *43*

Anexa 2.1: "Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 3*** *44*

Anexa 2.1: "Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 4*** *45*

Anexa 2.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 1*** *46*

Anexa 2.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 2*** *47*

Anexa 2.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 3*** *48*

Anexa 2.4: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 1*** *49*

Anexa 2.4: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 2*** *50*

Anexa 2.4: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 3*** *51*

Anexa 2.5: "Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 1*** *52*

Anexa 2.5: "Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)?", ***partea 2*** *53*

Anexa 2.5: "Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 3*** *54*

Anexa 2.6: "Q23. Din câte ați observat Dvs., în ultimul an, atitudinea angajaților SFS s-a schimbat comparativ cu anul precedent? (1 răspuns posibil)?" *55*

Anexa 2.7: "Q24. Cum ați evalua aceste schimbări, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 = schimbări observabile spre rău, și 5 = schimbări observabile spre bine? (1 răspuns posibil)" *56*

Anexa 3.1: "Q5B. În ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil)" *57*

Anexa 3.2: "Q5.4. Cum apreciați operațiunile de control ale Serviciului Fiscal de Stat? (un răspuns posibil)?" *58*

Anexa 3.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)" *59*

Anexa 3.4: "Q7. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS precum: (răspuns multiplu)?" *60*

Anexa 3.5: "Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând)", ***partea 1*** *61*

Anexa 3.5: "Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând)?", ***partea 2*** *62*

Anexa 3.5: "Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând)", ***partea 3*** *63*

Anexa 3.5: "Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând)", ***partea 4*** *64*

Anexa 3.5: "Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând)", ***partea 5*** *65*

Anexa 3.6: "Q12. În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarea afirmație: "Platforma electronica de servicii fiscale (servicii.fisc.md) este ușoară în utilizare" *66*

Anexa 3.7: "Q16. În ultimii 3 ani dvs. ați observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală? (1 răspuns posibil)" *67*

Anexa 3.8: "Q17. Cum ați evalua aceste schimbări? (1 răspuns posibil)" *68*

Anexa 3.11: "Q21. Cât de satisfăcut sunteți de site-ul SFS (www.sfs.md) pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut? (1 răspuns posibil)" *69*

Anexa 4.1: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 1*** *70*

Anexa 4.1: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 2*** *71*

Anexa 4.2: "Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)", ***partea 1*** *72*

Anexa 4.2: "Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)", ***partea 2*** *73*

Anexa 4.2: "Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)", ***partea 3*** *74*

Anexa 4.2: "Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)", ***partea 4*** *75*

Anexa 4.2: "Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)", ***partea 5*** *76*

Anexa 4.5: "Q13. Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 1*** *77*

Anexa 4.5: "Q13. Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 2*** *78*

Anexa 4.5: "Q13. Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie)", ***partea 3*** *79*

ACRONIME

NȘ – nu știu

NR – nu răspund

SFS – Serviciul Fiscal de Stat

p.p. – puncte procentuale

REZUMAT

Scopul primar al cercetării a fost evaluarea schimbărilor în nivelul satisfacţiei contribuabililor cu serviciile Serviciului Fiscal de Stat al Republicii Moldova, în raport cu referinţele stabilite în 2018.

Sondajul a fost realizat pe două eşantioane: 1) un eşantion proporţional reprezentativ la nivel naţional în rândul a 439 de întreprinderi active şi 2) un eşantion de 105 contribuabili mari. Datele au fost colectate în perioada aprilie – mai 2023, prin intermediul sondajului faţă-în-faţă (110 interviuri) şi a sondajului la telefon (434 interviuri). În calitate de respondenţi din partea persoanelor juridice, au fost intervievaţi contabilul sau contabilul-şef. Metodologia chestionarului şi a sondajului se bazează pe cele elaborate pentru studiul de referinţă din anul 2018, pentru a asigura coerenţa în abordarea şi comparabilitatea rezultatelor.

A fost calculat un indicator integrat utilizând datele din sondaj. Metoda de calcul a indicatorului integrat, care reprezintă satisfacţia persoanelor juridice faţă de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat, a fost elaborată împreună cu beneficiarul (SFS), în baza priorităţilor strategice ale instituţiei. Pentru calculul acestui indicator au fost selectate unele întrebări (prezentate în tabel) care corespund priorităţilor de dezvoltare ale instituţiei. Fiecărui aspect i-a fost atribuit un coeficient de importanţă, care a fost utilizat pentru ponderare. Astfel, a fost calculat indicatorul integrat al satisfacţiei persoanelor juridice faţă de serviciile oferite de către SFS, care reprezintă media ponderată a itemilor selectaţi.

Ca urmare a realizării sondajului în rândul persoanelor juridice care au interacţionat cu Serviciul Fiscal de Stat, de la începutul anului 2022 (în conformitate cu datele prezentate în tabel), s-a determinat că circa 76% dintre acestea sunt satisfăcute de serviciile oferite de către SFS.

Studiul privind persoanele juridice care au interacţionat cu SFS începând cu începutul anului 2022 (conform datelor prezentate în tabel) a constatat că 75,90% dintre acestea au fost mulţumite de serviciile furnizate de SFS. Acest indicator este similar cu cel din 2018, când puţin mai mulţi (76,33%) respondenţi erau, de asemenea, mulţumiţi de serviciile oferite de SFS. Astfel, se poate concluziona că sondajul din 2023 arată că respondenţii sunt uşor mai puţin mulţumiţi de serviciile şi activităţile oferite de SFS, decât în 2018. Unul dintre aspectele care a cunoscut o îmbunătăţire a satisfacţiei respondenţilor este faptul că angajaţii SFS sunt politicoşi şi dornici să ajute, un indicator care a crescut cu 5,75% în 2023, în comparaţie cu studiul de referinţă. Pe de altă parte, respondenţii sunt mai puţin mulţumiţi de claritatea răspunsurilor pe care le primesc de la autorităţile fiscale atunci când întreabă despre fiscalitate. În comparaţie cu 2018, în 2023, ponderea respondenţilor mulţumiţi de acest aspect a scăzut cu 14,67%. Un alt domeniu în care s-a înregistrat o scădere a satisfacţiei respondenţilor este accesibilitatea cadrului legislativ pentru contribuabili pentru a acţiona în conformitate cu aceasta. În acest caz, ponderea respondenţilor mulţumiţi a scăzut cu 10%. Accesibilitatea informaţiilor despre fiscalitate este un alt element cu care respondenţii sunt mai puţin mulţumiţi în comparaţie cu studiul de referinţă (scădere de 7,79% în 2023).

Tabel 1. Indicator integrat al satisfacţiei persoanelor juridice faţă de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat, în comparaţie cu studiul din 2018

Ponderea persoanelor juridice care sunt de acord cu afirmaţiile infra. **% =** suma ponderilor pentru 5 puncte (total de acord) şi 4 puncte (mai degrabă de acord).	**2023**			**2018**			**Rata de schimbare a satisfacţiei respondenţilor faţă de serviciile şi activitatea SFS. 2023 vs. 2018, %**
Afirmaţia	**%**	**Ponderare**	**Indicator ponderat, %**	**%**	**Ponderare**	**Indicator ponderat, %**	
„Când am o întrebare ştiu unde să mă adresez."	86	3%	2.58	84	3%	2.52	**2.38**
„SFS oferă servicii diverse (creează condiţii) pentru ca contribuabilii să respecte legislaţia fiscală în mod benevol."	79	3%	2.37	80	3%	2.40	**-1.25**
„SFS prestează serviciile operativ, conform aşteptărilor."	78	3%	2.34	82	3%	2.46	**-4.88**
„SFS a asigurat descrierea proceselor de administrare fiscală aşa încât se asigură transparenţa acţiunilor şi deciziilor."	77	3%	2.31	78	3%	2.34	**-1.28**
„Cadrul legislativ este suficient de accesibil pentru ca contribuabilii să acţioneze în conformitate cu acesta."	63	3%	1.89	70	3%	2.10	**-10.00**

„Angajatul SFS discută cu mine în limba comodă pentru mine”	96	3%	2.88	95	3%	2.85	1.05
„Angajații SFS cu care interacționez sunt amabili și manifestă dorința de a ajuta.”	92	3%	2.76	87	3%	2.61	5.75
„Angajații SFS sunt competenți.”	84	3%	2.52	83	3%	2.49	1.20
„De fiecare dată când eu caut o informație în domeniul fiscalității, eu o găsesc fără dificultăți.”	71	3%	2.13	77	3%	2.31	-7.79
„În majoritatea cazurilor, când am întrebări în domeniul fiscalității, eu primesc un răspuns clar de la autoritatea fiscală”	64	3%	1.92	75	3%	2.25	-14.67
„Persoane juridice care sunt mulțumite de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat”	85	50%	42.50	84	50%	42.00	1.19
„Persoane juridice care au observat, în ultimul an, schimbări spre bine în atitudinea angajaților SFS, comparativ cu anul precedent”	39	10%	3.90	46	10%	4.60	-15.22
„Persoane juridice care, în ultimii trei ani, au observat schimbări spre bine introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală”	58	10%	5.80	54	10%	5.40	7.41
INDICATOR INTEGRAT (media ponderată)			**75.90**			**76.33**	**-0.56**

De la începutul anului 2022, majoritatea respondenților care au participat la studiul național (99%, cu 10 puncte procentuale în creștere comparativ cu valul precedent) și a contribuabililor mari (100%) au depus declarații la SFS. Jumătate dintre participanții la studiul național (49%) au adresat întrebări către SFS despre unele neclarități legate de fiscalitate, iar 72% din contribuabilii mari au depus cereri la SFS (cu 25 p.p. mai mult față de 2018).

Majoritatea respondenților din ambele eșantioane au interacționat la telefon, dar nu la linia fierbinte cu angajații SFS, mai exact, o treime din respondenții din eșantionul național (67%, cu 11 p.p. mai mult față de 2018) și 93% din reprezentanții contribuabililor mari (cu 13 p.p. mai mult comparativ cu studiul din 2018). Totodată, s-a observat o creștere în obișnuința de a interacționa prin scrisori electronice în ambele eșantioane, astfel că, 55% din participanții la studiul național au menționat acest tip de interacțiune cu SFS (cu 28 p.p. mai mult față de 2018) și 86% din contribuabilii mari (cu 37 p.p. mai mult față de 2018).

Dintre persoanele care au comunicat de la începutul anului 2022 cu angajații SFS, cei mai mulți se declară mulțumiți de interacțiunea prin scrisori pe poșta electronică (studiu național – 92%, , iar contribuabilii mari – 93%, situații nemodificate din 2018 pentru ambele eșantioane), de comunicarea la telefon, dar nu și la linia fierbinte (studiu național - 91%, iar contribuabilii mari – 91%).

Respondenții care au rămas nemulțumiți de interacțiunea cu angajații SFS, au menționat următoarele top trei motivele: incompetența angajaților, lipsa informațiilor clare din partea angajaților și lipsa responsabilității în rezolvarea problemelor contribuabililor.

Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus părerea cu privire la unele afirmații despre accesibilitatea pentru conformare benevolă și transparență în activitatea Serviciului Fiscal de Stat. Astfel, cei mai mulți participanți la studiul național au fost de acord (suma aprecierilor cu nota 5 și 4) cu următoarele afirmații: când am o întrebare, știu unde să mă adresez (85%), SFS a asigurat descrierea proceselor de administrare fiscală, astfel se asigură transparența acțiunilor și deciziilor (79%). Contribuabilii mari au fost într-o măsură mai mare de acord (suma aprecierilor cu nota 5 și 4) cu afirmațiile: când am o întrebare, știu unde să mă adresez (87%) și SFS oferă servicii diverse pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol (84%).

Pe aceeași scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus părerea cu privire la unele afirmații despre angajații SFS și claritatea informației. Majoritatea respondenților din eșantionul reprezentativ național se declară de acord (suma aprecierilor cu nota 5 și 4) cu declarațiile: angajatul SFS discută în limba comodă pentru cetățean (96%,), angajații SFS sunt amabili și manifestă dorința de a ajuta (92%, cu 6 p.p. mai mult față de 2018). În cazul contribuabililor mari, majoritatea au fost de acord (suma aprecierilor cu nota 5 și 4) cu faptul că funcționarii SFS comunică în limba comodă pentru cetățeni (98%). Atât în cazul contribuabililor, cât și în cazul eșantionului național, se observă o descreștere a nivelului de acord cu declarația care susține că în majoritatea cazurilor când apar întrebări din domeniul fiscalității, cetățenii primesc răspuns de la autoritatea fiscală (eșantion național-64% , cu 12 p.p mai puțin față de 2018 și contribuabili mari-52%, cu 21 p.p mai puțin decât în 2018).

Vorbind despre metodele comode de informare despre legislația fiscală, cei mai mulți respondenți din eșantionul național au declarat că le-ar fi comod să fie informați prin notificări electronice (91%, cu 12 p.p. în creștere față de 2018), din Baza generalizată a practicii fiscale (82%, cu 24 p.p. mai mult față de 2018), sau să contacteze personal SFS, dacă au întrebări (78%, cu 14 p.p. mai mult față de 2018). În rândul contribuabililor mari, următoarele metode de informare au fost numite drept cele mai comode: serviciul de informare prin notificări electronice (90%, cu 20 p.p. mai mult comparativ cu studiul din 2018), din Baza generalizată a practicii fiscale (87%) și din revistele de specialitate (86%, cu 14 p.p. mai mult față de 2018).

Potrivit opiniei a 44% dintre participanții la studiu național și 30% din contribuabilii mari (cu 12 p.p. în descreștere față de 2018), în ultimul an, atitudinea angajaților SFS s-a schimbat. Dintre respondenții din studiul național care au observat schimbări, 94% consideră că schimbările sunt spre bine. Cele mai frecvente schimbări remarcate de participanți sunt: amabilitatea și bine-voința angajaților, comunicarea și comportamentul văzute ca fiind mai bune, receptivitatea și competența angajaților.

Majoritatea respondenților din ambele eșantioane se declară mulțumiți de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat (85% din reprezentanții eșantionului național și 83% din contribuabilii mari). 57% dintre participanții la studiul național (cu 9 p.p. mai puțin față de 2018) și 71% dintre contribuabilii mari nu a fost de acord cu afirmația că atunci când merg la SFS trebuie să petreacă timp la cozi. Totodată, 48% dintre respondenții eșantionului reprezentativ național (cu 13 p.p. mai puțin față de 2018) și 49% dintre contribuabilii mari sunt de acord că mai sunt servicii care ar dori să fie trecute pe online. Cei mai mulți dintre respondenții din studiul național sunt de părere că operațiunile de control ale SFS sunt corecte (32%) și consultative (31%), pe când mai mult de o treime din marii contribuabili consideră că operațiunile sunt consultative (35%).

Nivelul de cunoaștere a serviciilor electronice oferite de SFS a crescut atât în cazul eșantionului național (peste 90% pentru aproape fiecare serviciu electronic), cât și în cazul marilor contribuabili (peste 95% pentru aproape toate serviciile electronice). Dintre persoanele care au auzit despre serviciile electronice oferite de către SFS, cei mai mulți participanți la studiul național utilizează cu regularitate declarația electronică introdusă manual (83%, cu 16 p.p. mai mult față de 2018), e-Factura (81%, cu 44 p.p. mai mult față de 2018) și contul curent al contribuabilului online (66%, cu 17 p.p. mai mult față de 2018). Contribuabilii mari utilizează cu regularitate următoarele servicii: e-Factura (90%, cu 44 p.p. mai mult față de 2018), declarația electronică (85%, cu 8 p.p. în scădere față de 2018) și contul curent al contribuabilului (83%, cu 22 p.p. mai mult față de 2018).

Majoritatea respondenților din ambele eșantioane este de acord cu afirmația că platforma electronică de servicii fiscale este ușoară în utilizare. Contribuabilii mari consideră într-o măsură mare că această platformă este ușor de utilizat (90%) la fel ca și persoanele juridice din eșantionul național (87%).

66% din participanții la studiul național și 75% din marii contribuabili (cu 15 p.p. mai mult față de 2018) au afirmat că, în ultimii trei ani, au observat anumite schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală. Dintre aceștia, circa 85% din respondenții studiului național și 89% din reprezentanții contribuabililor (cu 8 p.p. mai mult față de 2018) consideră că au fost schimbări spre bine. Cele mai frecvente schimbări menționate de participanții la studiul național sunt: introducerea serviciilor online (17%), comoditatea de lucru (12%) și lucrul mai rapid/rezolvarea problemei mai rapid (10%). În cazul contribuabililor, top 3 schimbări sunt: lucrul mai rapid și rezolvarea problemelor mai rapidă (19%), simplificarea procedurii e-cerere (11%) și introducerea serviciilor online (10%).

De site-ul Serviciului Fiscal de Stat sunt satisfăcuți circa 83% dintre respondenții eșantionului național reprezentativ (cu 6 p.p. în creștere față de 2018) și 94% dintre contribuabilii mari (cu 27 p.p. mai mult față de 2018), evidențiind că ar trebui îmbunătățită structura site-ului astfel, încât să fie mai ușoară în utilizare (12%-studiul național și 18%-contribuabilii mari).

Cea mai mare parte din respondenții din ambele eșantioane interacționează cu SFS fie la telefon, dar nu la linia fierbinte (64%-studiu național și 82%-contribuabili mari), fie prin scrisori pe poșta electronică (42%-studiu național, 71%-contribuabili mari). În continuare, respondenții și-ar dori să interacționeze prin aceleași metode – la telefon și prin scrisori pe poșta electronice, deoarece sunt cele mai rapide moduri de comunicare reciprocă.

O pondere de 87% dintre participanții la studiu național și 89% dintre contribuabilii mari sunt de acord cu afirmația că angajații SFS, în general, sunt cinstiți și lucrează corect, fără să fie nevoie de cadouri sau mită. În același timp, în 2023, respondenții, într-o măsură mai mare, și-au exprimat dezacordul cu privire la declarațiile ce țin de corupția în cadrul SFS, cum ar fi: am oferit cadouri pentru a rezolva problema mea (studiu național - 98%, contribuabilii mari – 91%), s-a întâmplat ca angajatul SFS să îmi facă aluzii să îi plătesc pentru un oarecare serviciu (studiu național - 90%, contribuabilii mari – 94%).

Majoritatea respondenților nu a avut dificultăți atunci când au utilizat serviciile electronice oferite de SFS. Totuși, ponderea celor care u întâmpinat probleme în accesarea serviciilor electronice a crescut pentru aproape toate serviciile în 2023 în comparație cu 2018. Cea mai des întâlnită problemă în accesarea platformei, menționată de 79% din respondenții eșantionului național (cu 42 p.p. mai mult față de 2018) și 85% din contribuabili (cu 23 p.p. mai mult față de 2018), este faptul că platforma nu se vizualizează și indică probleme tehnice. Alte dificultăți întâmpinate au fost în legătură cu semnătura electronică, site-ul care funcționează cu greu și problemele tehnice. În mare parte, cei care nu au utilizat serviciile electronice au spus că nu întâmpină anumite bariere. Totuși, unii au motivat că nu folosesc serviciile electronice din cauza barierelor tehnice și a nesiguranței cu privire la recepționarea declarației în timp util de către SFS . Concomitent, respondenții din ambele eșantioane și-ar dori să fie disponibilă mai multă informație și instrucțiuni pe platforma electronica (studiu național-8% și contribuabilii mari-18%). La etapa în care respondenții au propus îmbunătățiri necesare pentru serviciile electronice, mai mult de jumătate din cei care au întâmpinat dificultăți de utilizare a serviciilor SFS online au declarat că nu sunt necesare anumite modificări.

INTRODUCERE

Acest studiu a fost efectuat de compania *Magenta Consulting* pentru Serviciul Fiscal de Stat (SFS).

i.1 Scopul şi obiectivele studiului

Scopul primar al cercetării este evaluarea schimbărilor în nivelul satisfacţiei contribuabililor cu serviciile Serviciului Fiscal de Stat al Republicii Moldova, în raport cu referinţele stabilite în 2018.

Obiectivele studiului sunt:

1. **Determinarea percepţiei** cu privire la performanţa SFS, eficienţa, transparenţa, corupţia în SFS, încrederea publică şi siguranţă legată de faptul că SFS este capabil de a aplica legile fiscale cu eficienţă, integritate şi corectitudine.
2. **Stabilirea percepţiei** performanţei SFS în prestarea serviciilor-cheie la un nivel înalt de calitate consistentă cu acces echitabil, transparenţă şi eficienţă. Aceste servicii pot include serviciile-cheie, inclusiv canalul telefonic şi online şi procese de conformare, precum serviciile digitale, controalele şi recuperarea datoriilor.
3. **Determinarea percepţiei** modului/ practicilor prin care SFS limitează accesul, eficienţa şi transparenţa, creează oportunităţi pentru practicile corupte şi bariere pentru încrederea publică.
4. **Evaluarea modificărilor** în nivelul de satisfacţie al contribuabililor în 2023 în comparaţie cu 2018.

i.2 Metodologia aplicată

Metodologia dezvoltată şi aplicată pentru studiul de referinţă din 2018 a fost utilizată pentru acest sondaj, cu scopul de a asigura coerenţa şi comparabilitatea rezultatelor. Datele prezentate în raport au fost colectate prin intermediul unui sondaj cu întreprinderile individuale şi gospodăriile ţărăneşti. Organizaţiile religioase şi partidele politice nu au fost incluse în acest eşantion.

Sondajul a fost realizat pe două eşantioane:

A. Eşantion proporţional reprezentativ la nivel naţional în rândul întreprinderilor active – 439 de companii. Acest eşantion repetă întocmai structura companiilor din Republica Moldova (malul drept) şi asigură date reprezentative la nivel naţional pe companii.

B. Eşantion pentru contribuabilii mari – 105 de întreprinderi. Companiile au fost selectate în mod aleatoriu din lista contribuabililor mari pentru anul 2021 - 2022:

https://sfs.md/uploads/governmentdata/36/document/contribuabili-mari-2022pdf-61d43182b3647.pdf

Eşantion: 544 respondenţi;
Marja de eroare: ±4.35%.
Metoda de colectare a datelor: sondaj faţă-în-faţă şi la telefon: CAPI –110 interviuri, CATI – 434 interviuri.

i.2.1 Eşantionul şi colectarea datelor

Tabel 1. Eşantion proporţional reprezentativ la nivel naţional în rândul întreprinderilor active colectat, N=439.

	Total	Mari&Mijlocii	Mici	Micro
Total	**439**	**26**	**72**	**341**
Chişinău	**257**	13	32	212
Nord	**63**	3	13	47
Centru	**84**	6	16	62
Sud	**35**	4	11	20

Tabel 2. Eşantion colectat „contribuabili mari”, N=105.

	Contribuabili Mari
Total	**105**
Chişinău	**86**
Nord	**7**
Centru	**9**

Sud	**3**

Pentru intervievare au fost identificate persoanele care interacționează cu Serviciul Fiscal de Stat cu regularitate, în special - contabilul sau contabilul-șef al întreprinderii.

În procesul de colectare au fost respectate cotele elaborate în baza datelor Biroului Național de Statistică:

Criteriu 1: Regiune – Nord, Centru, Chișinău, Sud;
Criteriu 2: Dimensiunea companiei – Micro, Mică, Medie+Mare;

i.2.2 Structura chestionarului

Sondajul a fost realizat pe baza chestionarului utilizat în studiul de referință din 2018. Chestionarul a fost extins cu 3 întrebări noi, pentru a investiga în profunzime unele aspecte studiate. Chestionarul a inclus 46 de întrebări și a durat aproximativ 33 de minute.

i.2.3 Intervievarea

Datele au fost colectate prin combinarea a două metode: sondaj față în față cu ajutorul tabletelor (CAPI) și sondaj la telefon (CATI). Interviurile au fost desfășurate în limba preferată de respondenți (limba română sau limba rusă). Verificarea calității completării chestionarelor a fost efectuată pe întreg proces de colectare a chestionarelor.

Introducerea datelor

Chestionarele completate cu ajutorul tabletelor au fost introduse în baza de date în momentul efectuării interviului. Imediat ce intervievatorul completa chestionarul, datele erau transferate direct în baza de date prin internet, reducând astfel numărul erorilor la introducere.

i.2.4 Analiza datelor

Datele colectate au fost analizate cu ajutorul software-ului statistic SPSS. Baza de date a fost ponderată conform datelor Biroului Național de Statistică, în funcție de variabilele: geografie și dimensiunea întreprinderii.

i.3 Limitele și barierele cercetări

Pe parcursul efectuării cercetării nu au fost întâmpinate bariere.

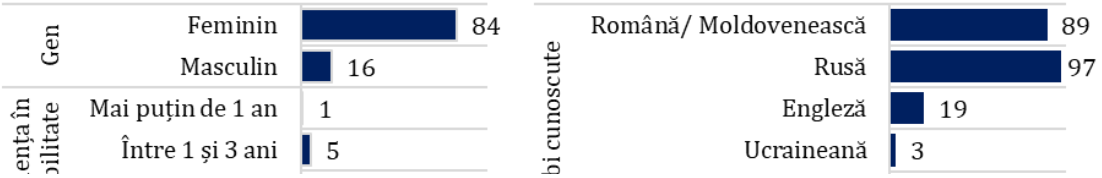
CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE

În acest capitol sunt prezentate datele demografice ale respondenţilor din eşantionul reprezentativ naţional, informaţiile despre serviciile SFS la care au apelat persoanele juridice şi modalitatea de comunicare a respondenţilor din ambele eşantioane cu Serviciul Fiscal de Stat.

Date demografice ale respondenţilor

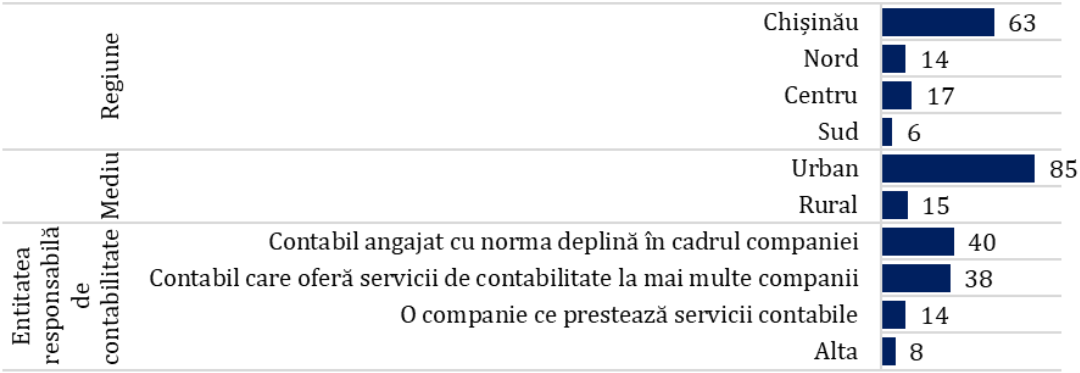
În cadrul studiului au participat 84% femei şi 16% bărbaţi. Majoritatea respondenţilor activează de mai mult de 5 ani în domeniul contabilităţii (88%). Într-o măsură mai mare respondenţii cunosc limba rusă (97%) şi română (89%), iar circa unul din cinci respondenţi cunoaşte limba engleză (19%).

Figura 1.1. Distribuţia respondenţilor din eşantionul reprezentativ naţional, în funcţie de gen, experienţă în domeniul contabilităţii şi limbi cunoscute, N=439, %



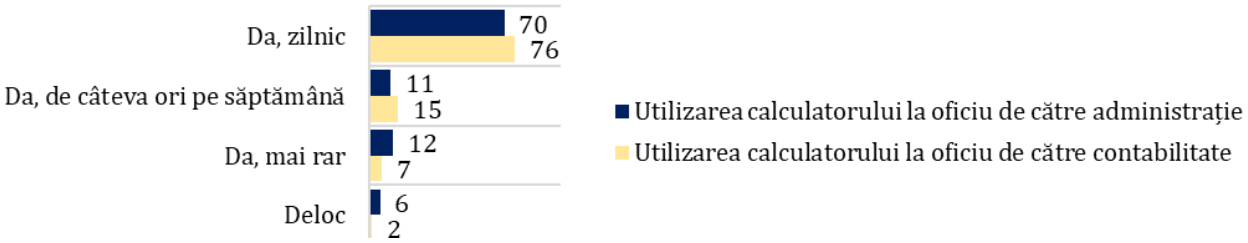
Cei mai mulţi respondenţi activează în companii cu sediul central în mediul urban (85%), iar 63% - în Chişinău. Într-o măsură aproximativ egală au participat la sondaj companii care au angajaţi contabili cu normă deplină (40%) şi companii care au angajat un contabil care oferă servicii la mai multe entităţi (38%).

Figura 1.2. Distribuţia persoanelor juridice din eşantionul reprezentativ naţional, în funcţie de regiunea şi mediul în care se află sediul companiei, şi entitatea responsabilă de contabilitatea companiei, N=439, %



În majoritatea companiilor, atât administraţia (70%), cât şi contabilitatea (76%) utilizează zilnic calculatorul la oficiu.

Figura 1.3. Distribuţia persoanelor juridice din eşantionul reprezentativ naţional, în funcţie de frecvenţa de utilizare a calculatorului la oficiu de către administraţie şi de către contabilitate, **% din total eşantion**



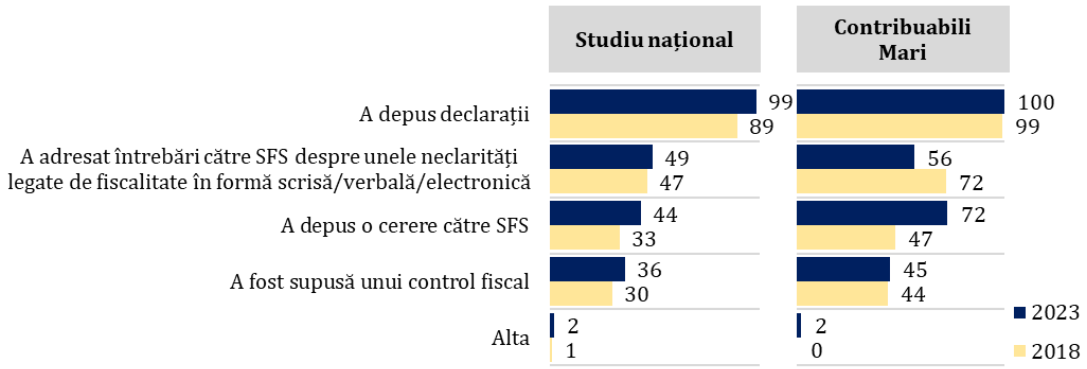
Starea depunerii declaraţiilor fiscale

De la începutul anului 2022, majoritatea persoanelor juridice din eşantionul reprezentativ naţional au depus declaraţii la SFS (99%), cu 10 p.p. mai mult faţă de studiul din 2018 (89%). Aproximativ jumătate au adresat întrebări către SFS despre unele neclarităţi legate de fiscalitate în orice formă (49%), 44% au depus cereri la SFS, cu 11 p.p. mai mult faţă de 2018 (33%).

36% dintre persoanele juridice participante la sondaj au fost suspuse unui control fiscal, ponderea acestora a crescut cu 6 p.p. faţă de 2018, când 30% au fost supuse controlului fiscal.

În acelaşi timp, toţi contribuabilii mari au depus declaraţii. Peste jumătate dintre contribuabilii mari au adresat întrebări către SFS legate de neclarităţi fiscale (56%), cu 16 p.p. în scădere faţă de studiul din 2018 (72%). Iar 72% au depus cereri către SFS, cu 25 p.p. mai mul faţă de 2018 (47%).

Figura 1.4. *"Q2. De la începutul anului 2022, compania Dvs. ...? (câte 1 răspuns pe linie)"*, **% din total eşantion**

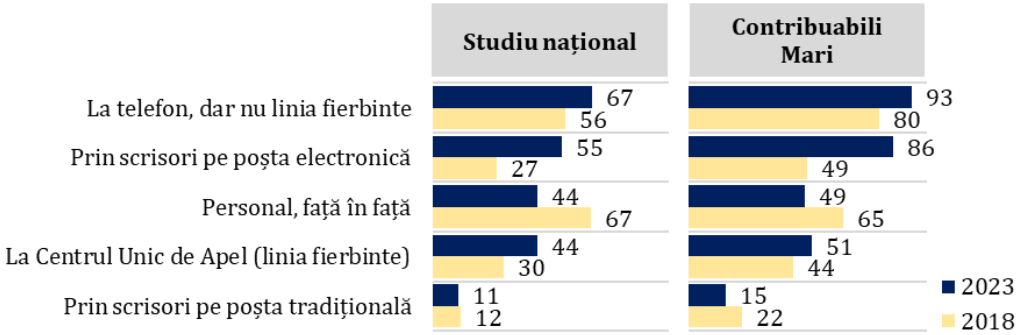


Metode de interacţiune a contribuabililor cu SFS

Circa două treimi din persoanele juridice din eşantionul naţional care au interacţionat cu SFS au comunicat cu angajaţii instituţiei fiscale la telefon (67%), cu 11 p.p. mai mult faţă de 2018 (56%); 55% au comunicat prin scrisori pe poşta electronică, cu 28 p.p. în creştere faţă de 2018 (27%); iar 44% au interacţionat faţă în faţă, comparativ cu 2018, ponderea acestora a scăzut cu 23 p.p. (67%). Analogic studiului precedent, în proporţie aproximativ neschimbată, persoanele juridice din eşantionul naţional utilizează scrisorile prin poşta tradiţională pentru comunicarea cu Serviciul Fiscal de Stat (11%).

Similar persoanelor juridice din eşantionul naţional, majoritatea contribuabililor mari au luat legătura cu angajaţii SFS la telefon (93%), cu 13 p.p. mai mult comparativ cu 2018 (80%); prin intermediul scrisorilor pe poşta electronică au interacţionat (86%), cu 37 p.p. mai mult decât în 2018 (49%). Totodată, în studiul actual s-a înregistrat o scădere a interacţiunii faţă în faţă în rândul contribuabililor mari, ponderea acestora fiind de 49%, cu 16 p.p. mai puţin decât în 2018 (65%). Totodată, mai mult de jumătate dintre contribuabilii mari, de la începutul anului 2022, au comunicat cu SFS la Centru Unic de Apel (51%).

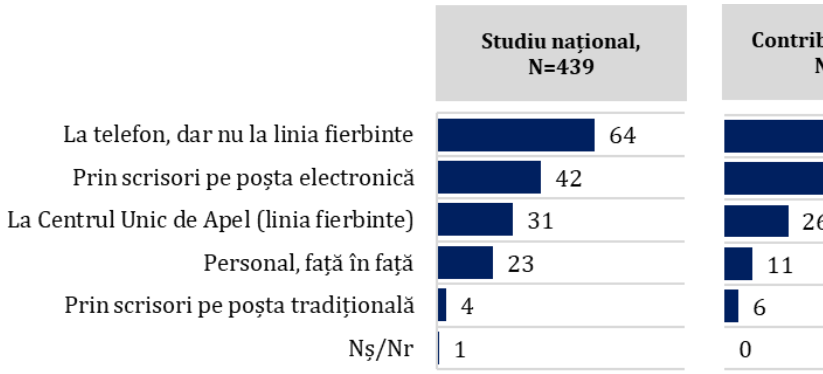
Figura 1.5. *"Q3. De la începutul anului 2022 reprezentanţii companiei Dvs. au comunicat cu angajaţii SFS...? „ (câte 1 răspuns pe linie),* **% din total eşantion**



64% dintre respondenţii din eşantionul naţional şi 82% dintre contribuabilii mari obişnuiesc să interacţioneze cu SFS la telefon, dar nu la linia fierbinte. O altă metodă este comunicarea prin scrisori pe poşta electronică,

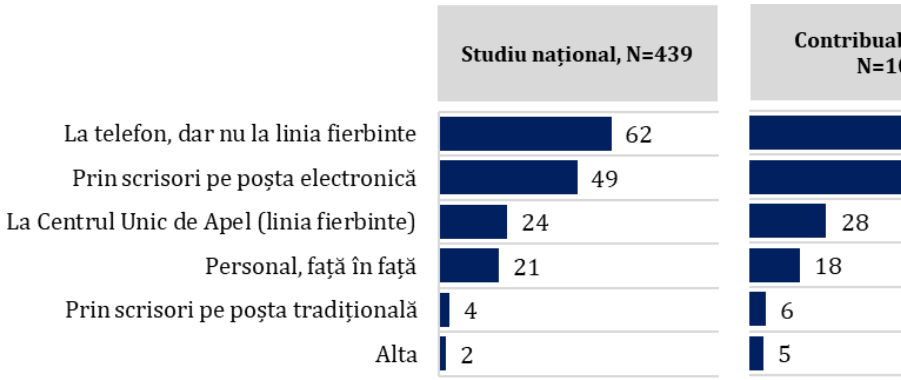
folosită de 42% din persoanele juridice din studiul național și de 71% din reprezentanții contribuabililor mari. Scrisorile pe poșta tradițională sunt utilizate într-o măsură mai mică de participanții la studiu.

Figura 1.6: *Q5.1. Cum obișnuiți să interacționați cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu),* **% din total eșantion**



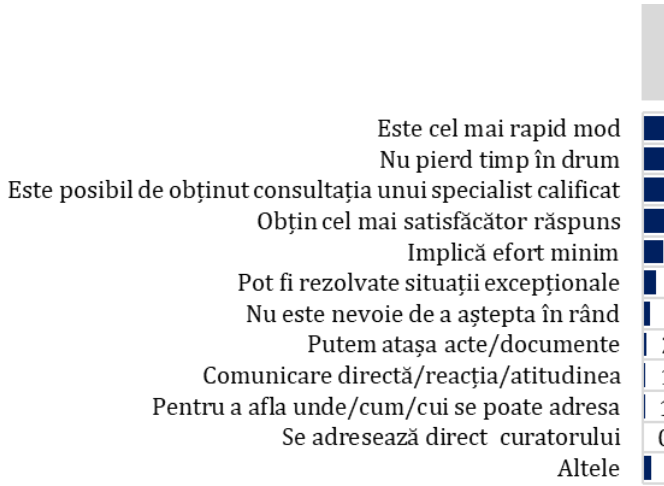
Atât participanții la studiul național, cât și contribuabilii mari au aceleași preferințe cu referire la interacțiunea cu SFS. Astfel, atât 62% dintre respondenții din studiul național, cât și 72% dintre contribuabilii mari ar prefera în continuare să interacționeze cu SFS la telefon, dar nu la linia fierbinte, iar 49% din participanții din eșantionul național și 71% din contribuabili – prin scrisori pe poșta electronică.

Figura 1.7: *Q5.2. Cum ați prefera/dori să interacționați cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)),* **% din total eșantion**



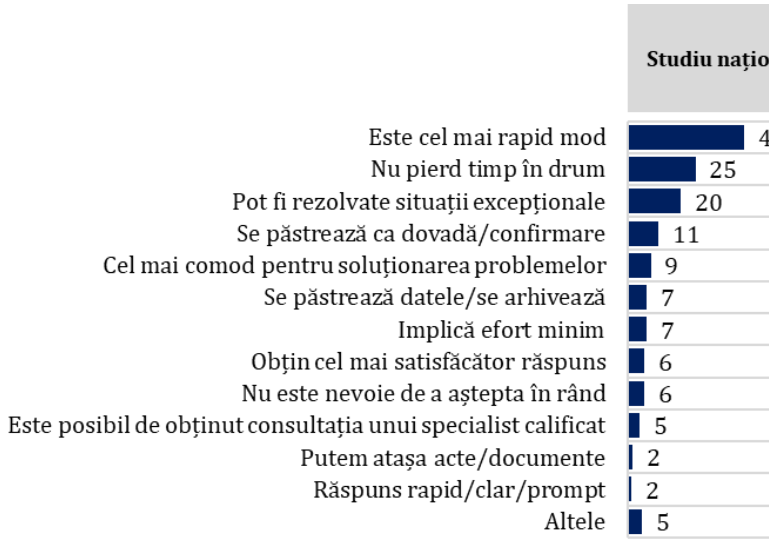
Principalul motiv pentru care 70% dintre respondenții studiului național și 67% dintre reprezentanții contribuabililor mari ar prefera să interacționeze cu SFS la telefon, dar nu la linia fierbinte, este rapiditatea acestui tip de interacțiune. O pătrime dintre participanții la studiul național și 12% dintre contribuabilii mari optează pentru interacțiunea cu SFS la telefon, deoarece nu sunt nevoiți să piardă timpul în drum.

Figura 1.8.1: *Q5.3. Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS* ***la telefon, dar nu la linia fierbinte****? (răspuns liber).* **% din cei ce ar prefera să interacționeze cu SFS la telefon (nu la linia fierbinte)**



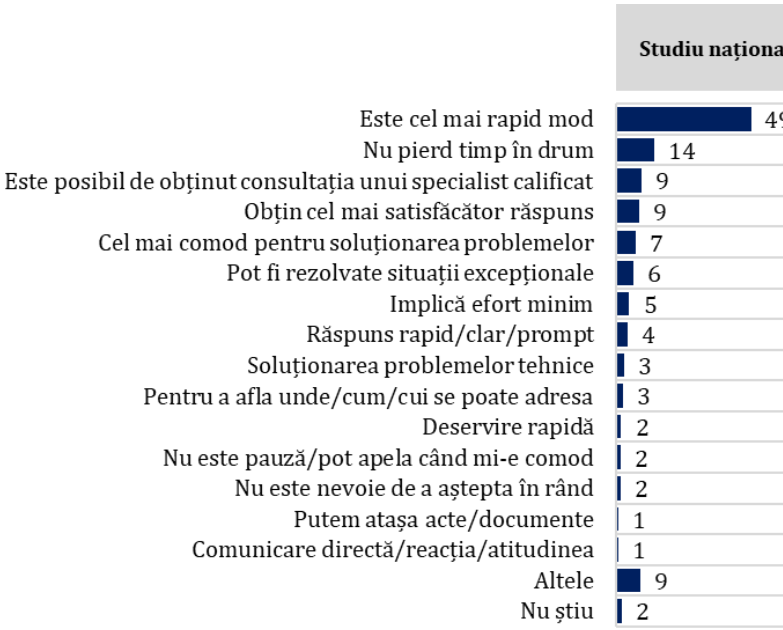
43% dintre respondenții studiului național și 45% dintre contribuabili mari ar dori să interacționeze cu SFS pe poșta electronică, deoarece este cel mai rapid mod. Fiecare al patrulea respondent din studiul național dă preferință acestui tip de interacțiune pentru că nu pierde timpul pe drum (25%), iar fiecare al cincilea – pentru că pot fi rezolvate situațiile excepționale (20%). În același timp, o pătrime dintre contribuabilii mari ar prefera să interacționeze cu SFS prin scrisori pe poșta electronică, deoarece pot păstra aceste conversații ca dovezi și confirmări (25%).

Figura 1.8.2: Q5.3. Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS **prin scrisori pe poșta electronică?** (răspuns liber). **% din cei ce ar prefera să interacționeze prin scrisori pe poșta electronică cu SFS**



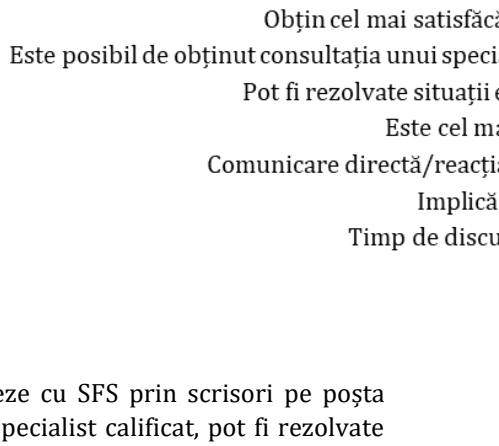
Aproape jumătate dintre respondenții din studiul național ar prefera să interacționeze cu SFS la linia fierbinte, deoarece consideră că este cel mai rapid mod (49%), iar 14% - pentru că nu pierd timp în drum. O treime dintre contribuabilii mari preferă acest tip de interacțiune, deoarece este posibil de obținut consultația unui specialist calificat (34%).

Figura 1.8.3: Q5.3. *Vă rog să-mi spuneţi din ce motiv aţi prefera să interacţionaţi cu SFS* ***la Centrul Unic de Apel (linia fierbinte)?*** *(răspuns liber).* **% din cei ce ar prefera să interacţioneze la linia fierbinte cu SFS**



O treime din participanţii la studiul naţional ar prefera să interacţioneze cu SFS personal, pentru că obţin cel mai satisfăcător răspuns (33%), iar 29% - deoarece este posibilă obţinerea unei consultaţii cu un specialist calificat. În acelaşi timp, câte o pătrime din respondenţi sunt de părere că interacţionând personal cu SFS este posibilă rezolvarea situaţiilor excepţionale şi reprezintă cel mai rapid mod (câte 24% fiecare).

Figura 1.8.4: Q5.3. *Vă rog să-mi spuneţi din ce motiv aţi prefera să interacţionaţi cu SFS* ***personal, faţă în faţă?*** *(răspuns liber).* **% din cei ce ar prefera să interacţioneze personal, faţă în faţă cu SFS**



Printre motivele pentru care persoane juridice ar prefera să interacţioneze cu SFS prin scrisori pe poşta tradiţională se numără: faptul că este posibil de obţinut consultaţia unui specialist calificat, pot fi rezolvate diferite situaţii, scrisoarea se păstrează ca dovadă/ confirmare şi e cel mai comod mod de soluţionare a problemelor.

*N<30 se analizează cu atenţia

Tabel 1.1: Q5.3. *Vă rog să-mi spuneți din ce motiv ați prefera să interacționați cu SFS* ***prin scrisori pe poșta tradițională?*** *(răspuns liber).* **N din cei ce ar prefera să interacționeze prin scrisori pe poșta tradițională cu SFS**

	Studiu național, N=16*	**Contribuabili Mari, N=6***
Este posibil de obținut consultația unui specialist calificat	1	0
Pot fi rezolvate situații	8	3
Se păstrează ca dovadă/confirmare	9	4
Cel mai comod pentru soluționarea problemelor	0	1

*N<30 se analizează cu atenția

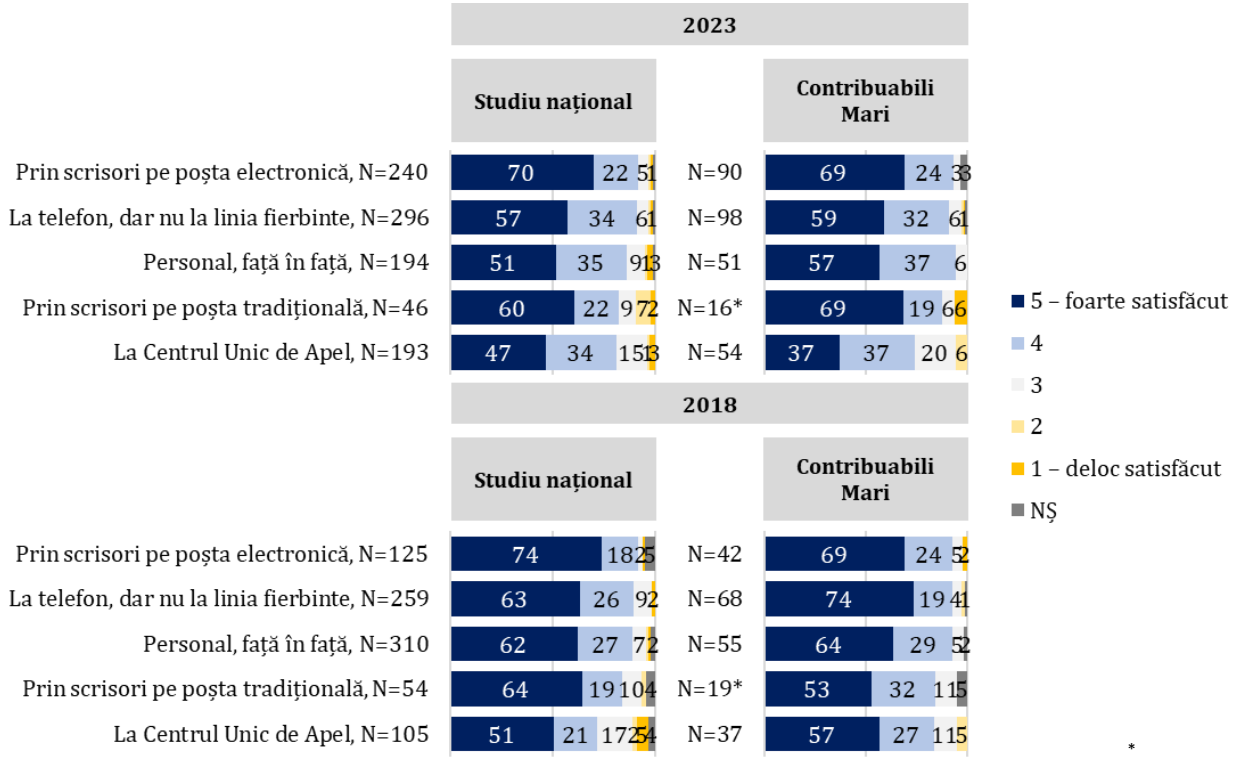
CAPITOLUL II: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU PRIVIRE LA PERFORMANȚA, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA SERVICIULUI FISCAL DE STAT

În acest capitol sunt expuse opiniile respondenților cu privire la eficiența, performanța și transparența activității SFS. Respondenții și-au exprimat nivelul de satisfacție față de interacțiunea cu angajații SFS, au enumerat modalitățile comode de informare despre legislația fiscală și și-au expus părerile despre schimbările observate în atitudinea angajaților SFS pe parcursul ultimului an.

Respondenții au fost rugați să aprecieze nivelul de satisfacție față de interacțiunea cu angajații SFS, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. Similar anului 2018, în 2023, 92% dintre respondenți au rămas satisfăcuți de comunicarea prin scrisori pe poșta electronică. O pondere aproximativ egală cu cea din studiul precedent este înregistrată în legătura cu nivelul de satisfacție de comunicarea la telefon, dar nu la linia fierbinte (91%). 86% dintre respondenți s-au declarat satisfăcuți de interacțiunea față în față cu angajații SFS, 82% - de comunicarea prin scrisori pe poșta tradițională, iar 81% - de apelurile la linia fierbinte. Totodată, în 2023 se atestă o scădere a ponderii celor foarte satisfăcuți de interacțiune cu angajații SFS față în față (51%), în comparație cu 62% din studiul de referință.

Contribuabilii mari au exprimat nivel de satisfacție înalt pentru comunicarea prin poșta electronică (92%). O rată de 91% dintre contribuabilii mari s-au declarat satisfăcuți de comunicarea la telefon, dar nu la linia fierbinte, dintre care 59% sunt foarte satisfăcuți de aceasta modalitate de comunicare, ceea ce e cu 15 p.p. mai puțin decât în 2018. Într-o măsură mai mică respondenții se declară satisfăcuți de comunicarea la linia fierbinte, la Centrul Unic de Apel (74%), cu 10 p.p mai puțin față de 2018 (84%).

Figura 2.1: *Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei? Vă rugăm să utilizați o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut, 2 – într-o oarecare măsură nesatisfăcut, 3 – nici, nici, 4 – într-o oarecare măsură satisfăcut, 5 – foarte satisfăcut și NȘ – nu știu. (câte 1 răspuns pe linie),* **% din acei care au comunicat cu SFS prin fiecare dintre modalități enumerate**

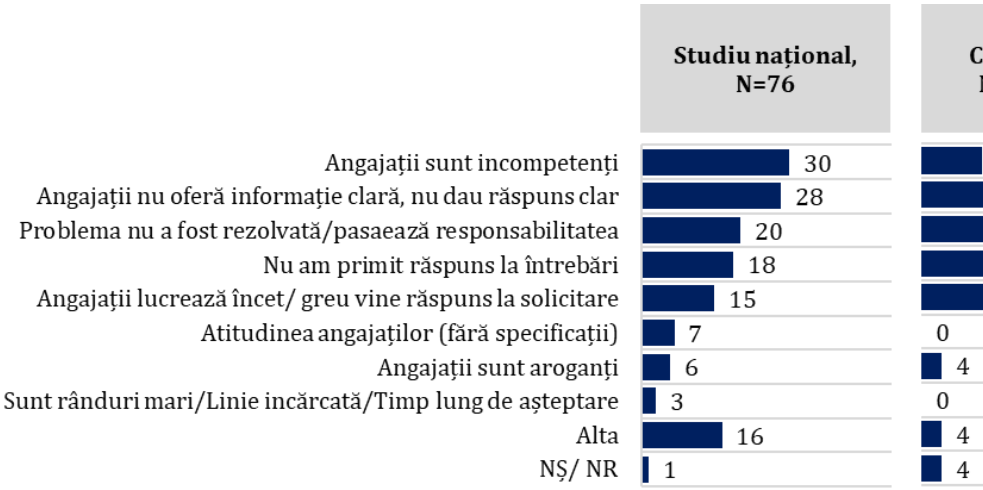


Respondenții care au declarat că sunt nesatisfăcuți de interacțiunea cu angajații SFS au fost întrebați ce nu a decurs conform așteptărilor lor. Aproape o treime dintre respondenții din eșantionul reprezentativ național, au spus că sunt nemulțumiți de incompetența angajaților SFS (30%). Al doilea motiv pentru care respondenții

* N<30 se analizează cu atenție

s-au declarat nesatisfăcuți de interacțiunea cu SFS este neacordarea informației necesare la solicitare ori lipsa clarității informațiilor (28%). Iar fiecare al cincilea respondent nesatisfăcut de interacțiunea cu SFS afirmă că problema cu care a venit nu a fost rezolvată.

Figura 2.2: *Q5. Dvs. ați putea comenta ce anume nu a decurs conform așteptărilor Dvs. atunci când ați comunicat cu angajatul SFS? (răspuns liber),* **% din acei care au rămas nesatisfăcuți de interacțiunea cu angajații SFS**



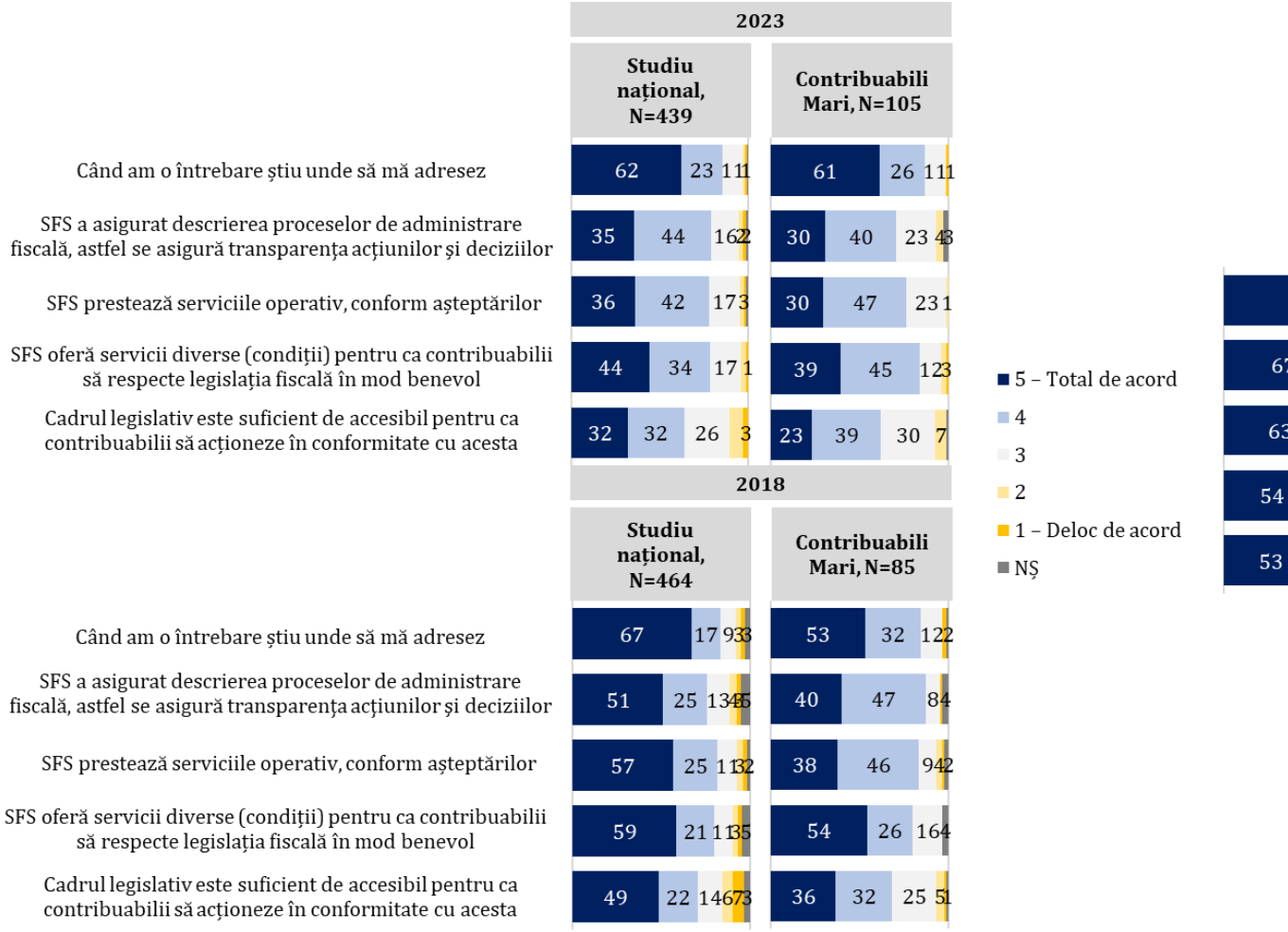
Accesibilitatea pentru conformare voluntară și transparența în activitatea SFS

Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus părerea cu privire la unele afirmații despre accesibilitatea pentru conformare benevolă și transparența în activitatea Serviciului Fiscal de Stat.

În 2023, în rândul respondenților din eșantionul național se atestă o scădere treptată în ceea ce privește acordul total cu afirmațiile propuse, comparativ cu studiul din 2018. Astfel, 35% dintre respondenți din studiul național sunt total de acord cu aceea că SFS a asigurat descrierea proceselor de administrare fiscală, cu 16 p.p. mai puțin, comparativ cu aceeași atitudine în 2018. Față de 2018, în 2023, cu 21 p.p. a scăzut ponderea respondenților care sunt total de acord cu afirmația că SFS prestează serviciile operativ, conform așteptărilor. În aceeași ordinea de idei, 44% dintre participanți la studiul au declarat acordul total față de aceea că SFS oferă servicii diverse pentru ca contribuabilii să respecte legislația în vigoare în mod benevol, cu 15 p.p. mai puțin în comparație cu studiul de referință. Însă, o parte mare dintre respondenți sunt total de acord că știu unde să se adreseze, atunci când au vreo întrebare (62%), aceasta fiind în descrește față de 2018 cu 5 p.p..

*N<30 se analizează cu atenție

Figura 2.3: *Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie)*. Subiecte: Accesibilitate pentru conformare benevolă, Transparență, Comoditate. **% din total eșantion**



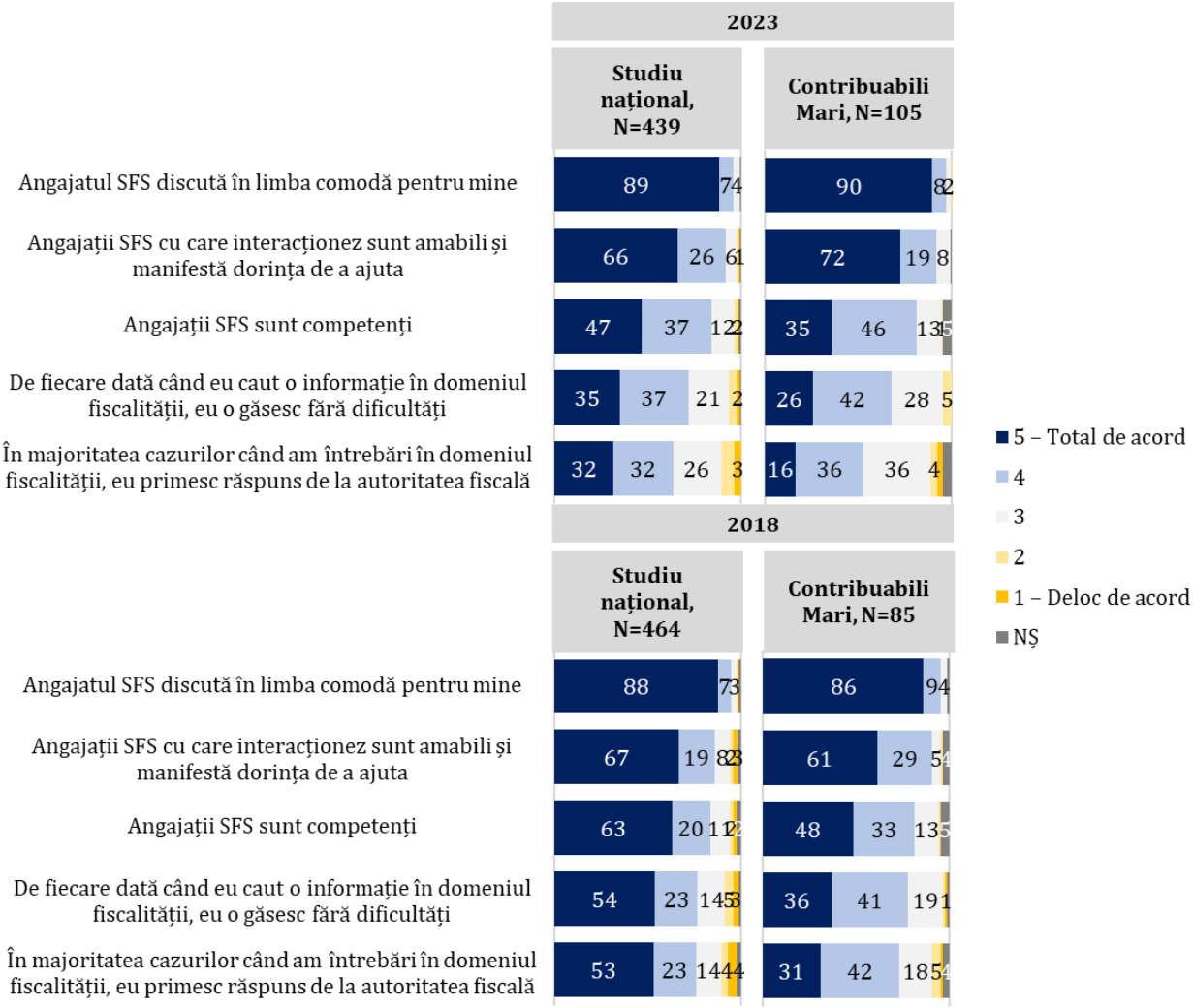
Angajații SFS și claritatea informației

Pe aceiași scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus părerea cu privire la unele afirmații despre angajații SFS și claritatea informației.

Și în acest caz, majoritatea respondenților din studiul național este total de acord cu aceea că angajații SFS discută în limba comodă pentru vizitator. Pe de altă parte, în comparație cu studiul din 2018, în 2023, ponderea celor care sunt total de acord și într-o oarecare măsură de acord că angajații SFS sunt competenți rămâne relativ constantă (84% în 2023, față de 83% în 2018). Totodată, 35% dintre respondenți susțin că fără dificultăți găsesc informații din domeniul fiscalității, ceea ce e cu 19 p.p. mai puțin, față de aceeași opinia în 2018. Iar cu 21 p.p. a scăzut ponderea celor care sunt total de acord cu afirmația că, în majoritatea cazurilor, când aceștia au întrebări din domeniul fiscalității, primesc răspuns de la autoritatea fiscală (32% în 2023, față de 53% în 2018).

În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat un nivel de acord mai puternic pentru declarația care susține că angajații SFS discută într-o limbă comodă pentru cetățean (90%). Totodată, în rândul contribuabililor mari, cu 11 p.p. a crescut ponderea acelor care sunt total de acord că angajații SFS sunt amabili și manifestă dorința de a ajuta (72% în 2023, față de 61% în 2018). Pe de altă parte, în 2022, aproape dublu s-a micșorat ponderea contribuabililor mari care primesc răspuns de la autoritatea fiscală în majoritatea cazurilor când au vreo întrebare din domeniul fiscalității – 16% în 2023, în comparație cu 31% în 2018.

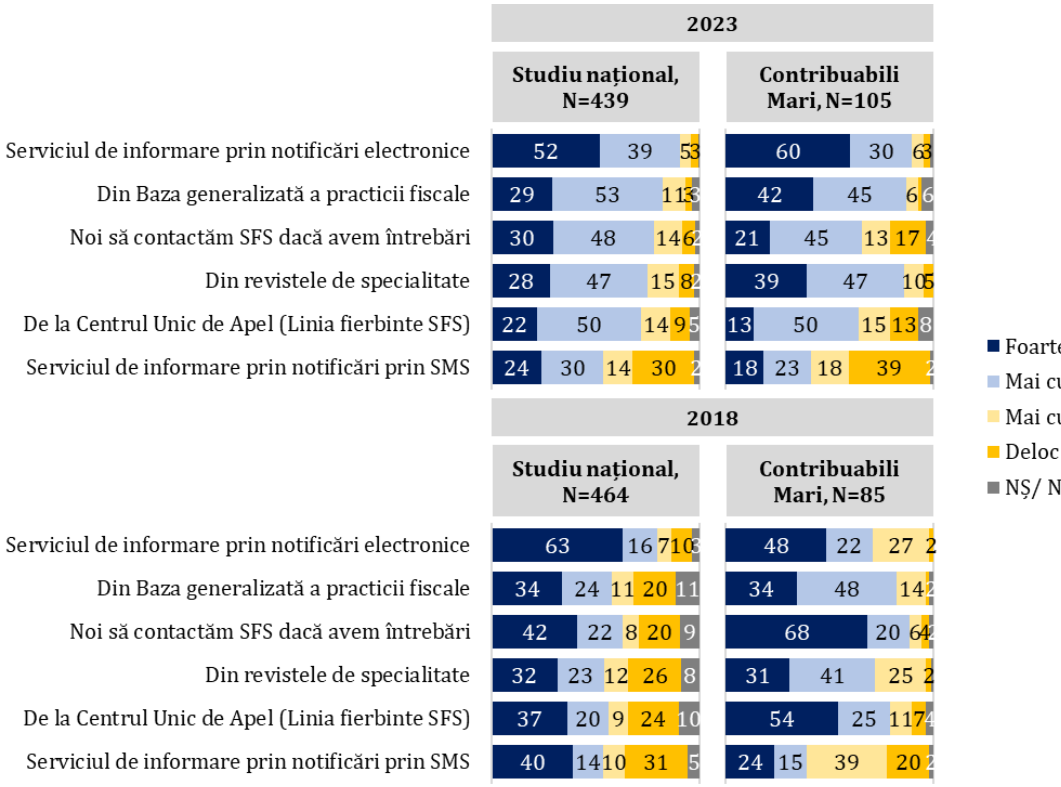
Figura 2.4: *Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie).* Subiecte: Angajați și Claritatea informației. **% din total eșantion**



Nouă din zece respondenți din eșantionul reprezentativ național sunt de părere că companiilor lor le-ar fi comod să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici cu ajutorul serviciului de informare prin notificări electronice (91%), cu 12 p.p. mai mult față de 2018 (79%). Alte metode comode de informare pentru respondenți ar fi Baza generalizată a practicii fiscale (82%), cu 24 p.p mai mult față de 2018 (58%); și contactarea SFS de către companii când apar întrebări (78%), cu 14 p.p. mai mult față de 2018 (64%).

Majoritatea contribuabililor mari susțin că le-ar fi comod să afle informații cu ajutorul serviciului de informare prin notificări electronice (90%), cu 20 p.p. mai mult față de 2018 (70%) și din revistele de specialitate (86%), cu 31 p.p. mai mult față de 2018 (55%). Într-o măsură mai mică a fost menționat de către contribuabilii mari serviciul de informare prin SMS – cu 19 p.p. a crescut ponderea celor pentru care această metodă de a afla informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economic este deloc comodă (39% în 2023, față de 20% în 2018). În concluzie, în timp ce în 2018 majoritatea contribuabililor ar prefera să contacteze SFS direct și prin intermediul Centrului Unic de Apel, în 2022 marii contribuabili preferă să obțină informații despre legislația fiscală prin notificări electronice, utilizând baza generalizată a practicii fiscale și din revistele de specialitate.

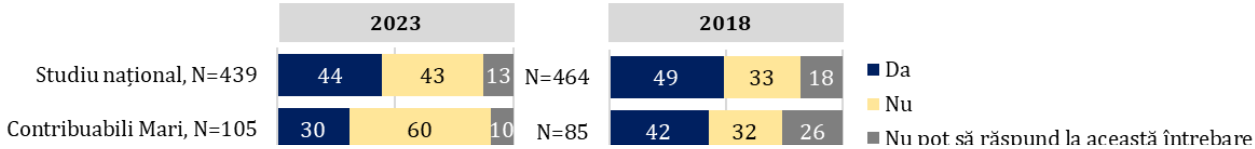
Figura 2.5: *Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)*, **% din total eșantion**



44% din respondenții din eșantionul reprezentativ național susțin că au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS pe parcursul ultimului an (cu 5.p.p mai puțin față de 2018-39%).

În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat o pondere de 30% în rândul celor care au observat anumite schimbări de atitudine la angajații SFS, comparativ cu studiul efectuat în 2018, rata acestora a scăzut cu 12 p.p. (42%).

Figura 2.6: *Q23. Din câte ați observat Dvs., în ultimul an, atitudinea angajaților SFS s-a schimbat comparativ cu anul precedent? (1 răspuns posibil)*, **% din total eșantion**

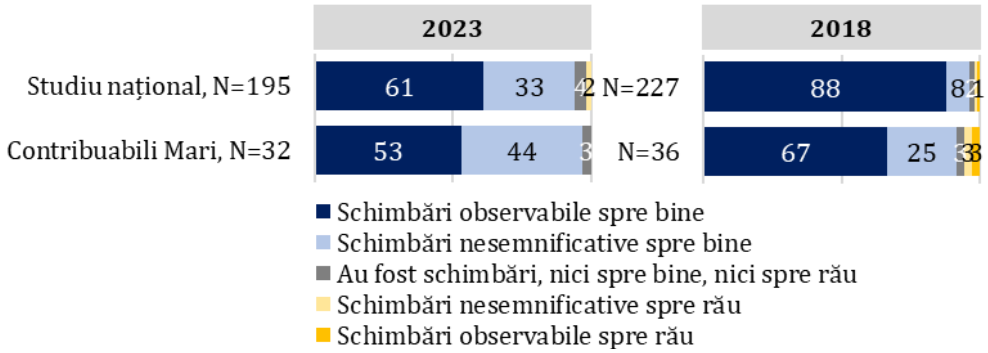


Participanții care au remarcat schimbări în atitudinea angajaților SFS au evaluat aceste modificări pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este schimbări observabile spre rău și 5 - schimbări observabile spre bine. Astfel, 61% dintre respondenții din studiul național, care au observat schimbări în atitudinea angajaților, susțin că acestea sunt schimbări observabile spre bine (cu 27 p.p. mai puțin, față de aceeași opinie în 2018).

Situația asemănătoare se observă în rândul contribuabililor mari: comparativ cu studiul din 2018, în 2023 cu 14 p.p. a scăzut ponderea celor care au remarcat schimbări observabile spre bine în atitudinea angajaților SFS (53%).

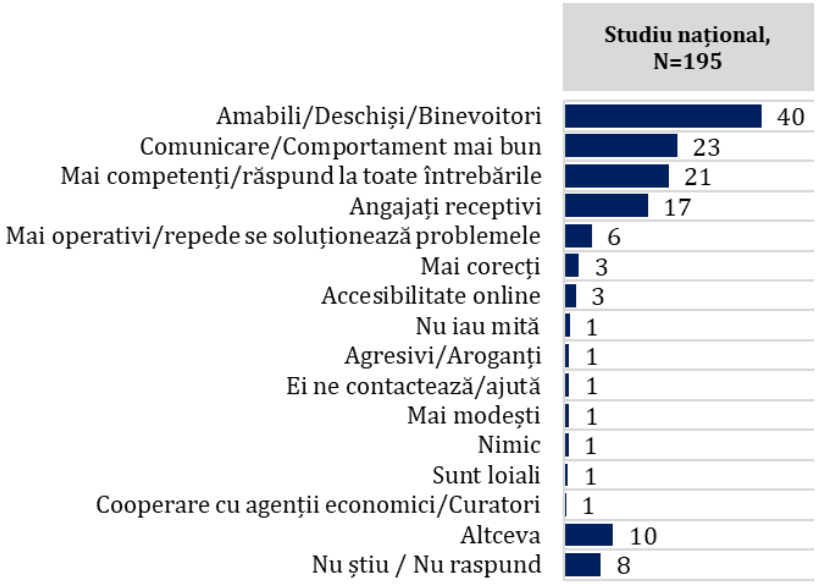
Atât în rândul respondenților din studiul național, cât și în rândul contribuabililor mari, se observă creșterea ponderii celor care au observat schimbări nesemnificative spre bine în ceea ce privește atitudinea angajaților SFS.

Figura 2.7: *Q24. Cum ați evalua aceste schimbări, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 = schimbări observabile spre rău, și 5 = schimbări observabile spre bine? (1 răspuns posibil),* **% din cei care au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS**



Dintre acei care au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS, cei mai mulți au susținut că funcționarii au devenit mai amabili, deschiși și binevoitori (studiu național - 40% și contribuabilii mari - 41%). A doua cea mai observată schimbare ține de comunicare și comportament, care au devenit mai bune (studiu național - 23% și contribuabilii mari - 25%). A treia cea mai menționată schimbare se referă la competența angajaților, aceștia fiind mai receptivi (studiu național - 17% și contribuabilii mari - 22%).

Figura 2.8: *Q25. Ce schimbări anume ați observat Dvs.? (răspuns liber),* **% din cei care au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS**



CAPITOLUL III: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU REFERIRE LA SERVICIILE PRESTATE DE CĂTRE SERVICIUL FISCAL DE STAT

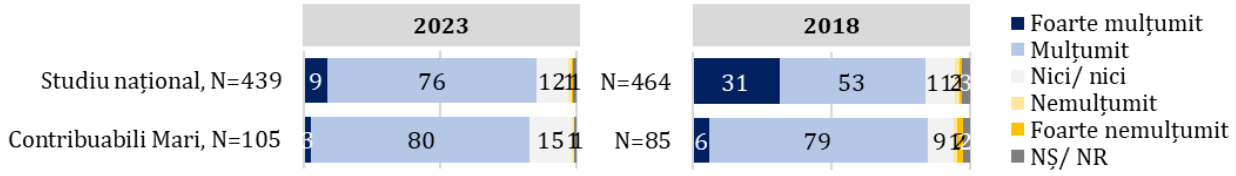
În acest capitol sunt prezentate opiniile respondenților privind serviciile oferite de Serviciul Fiscal de Stat. Participanții la studiu au evaluat nivelul de satisfacție față de serviciile electronice, și-au expus opinia despre operațiunile de control ale SFS și despre unele afirmații cu referire la comoditatea serviciilor și despre schimbările introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală. De asemenea, s-a analizat nivelul de cunoaștere și frecvența de utilizare a serviciilor electronice.

Satisfacția generală cu serviciile SFS

Majoritatea respondenților din eșantionul reprezentativ național sunt mulțumiți de serviciile oferite de Serviciul Fiscal de Stat (85%), însă, mai mult de trei ori a scăzut ponderea celor foarte mulțumiți de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat comparativ cu 2018.

Circa opt din zece contribuabili mari sunt mulțumiți de serviciile prestate de către SFS (83%).

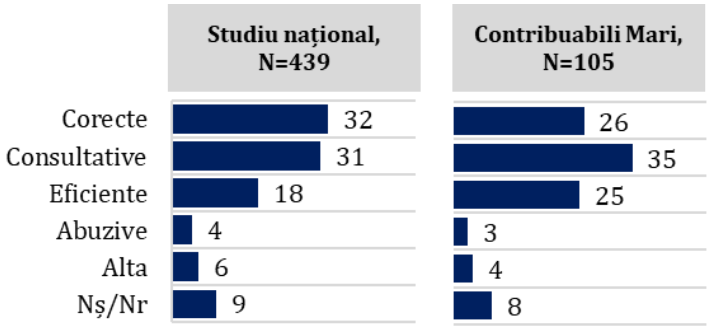
Figura 3.1: *Q5B. În ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil),* **% din total eșantion**



Operațiunile de control SFS

Aproximativ o treime dintre persoanele juridice din eșantionul reprezentativ național consideră că operațiunile de control ale SFS sunt corecte (32%) și consultative (31%). 35% dintre contribuabilii mari sunt de părere că operațiunile de control ale SFS sunt consultative. Iar fiecare al patrulea reprezentant al contribuabililor mari apreciază aceste operațiuni ca fiind unele corecte (26%) și eficiente (25%). Într-o măsură mult mai mică, respondenții din ambele eșantioane apreciază operațiunile de control ca fiind unele abuzive.

Figura 3.2: *Q5.4. Cum apreciați operațiunile de control ale SFS? (un răspuns),* **% din total eșantion**



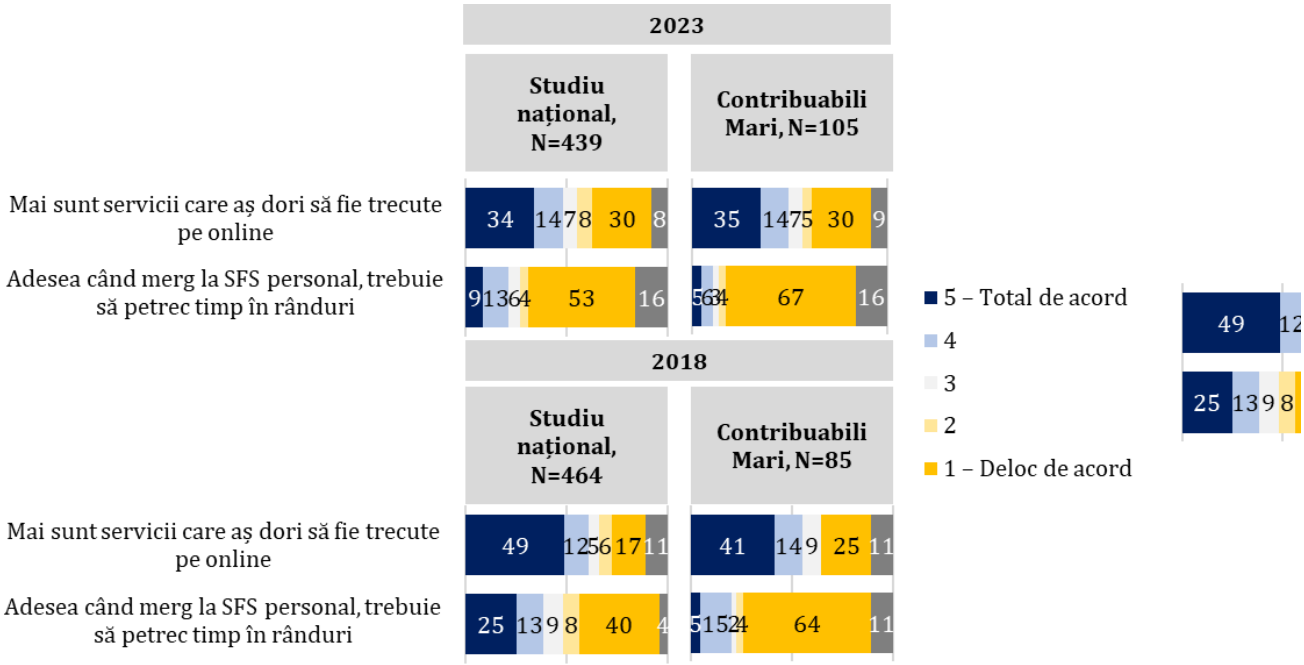
Comoditatea serviciilor SFS

Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus părerea despre unele afirmații cu privire la comoditatea serviciilor oferite de către SFS.

Mai puțin de jumătate din respondenții din eșantionul național și-ar dori ca unele servicii să fie trecute pe online (48%), pondere în descreștere cu 13 p.p. față de 2018 (61%). În același timp, rata celor care susțin că trebuie să stea mult în rând atunci când vizitează sediul SFS a scăzut, fiind de 22% (cu 16 p.p. mai puțin față de studiul efectuat în 2018 (38%)).

În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat o pondere de 49% din respondenți care și-ar dori trecerea pe online a unor servicii, cu 6 p.p. mai puțin comparativ cu 2018. Rata celor care pierd mult timp la coadă atunci când vizitează fizic oficiul SFS a scăzut, fiind de 11%, cu 9 p.p. mai puțin decât în 2018 (20%).

Figura 3.3: *Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie). Subiecte: Comoditate.* **% din total eșantion**



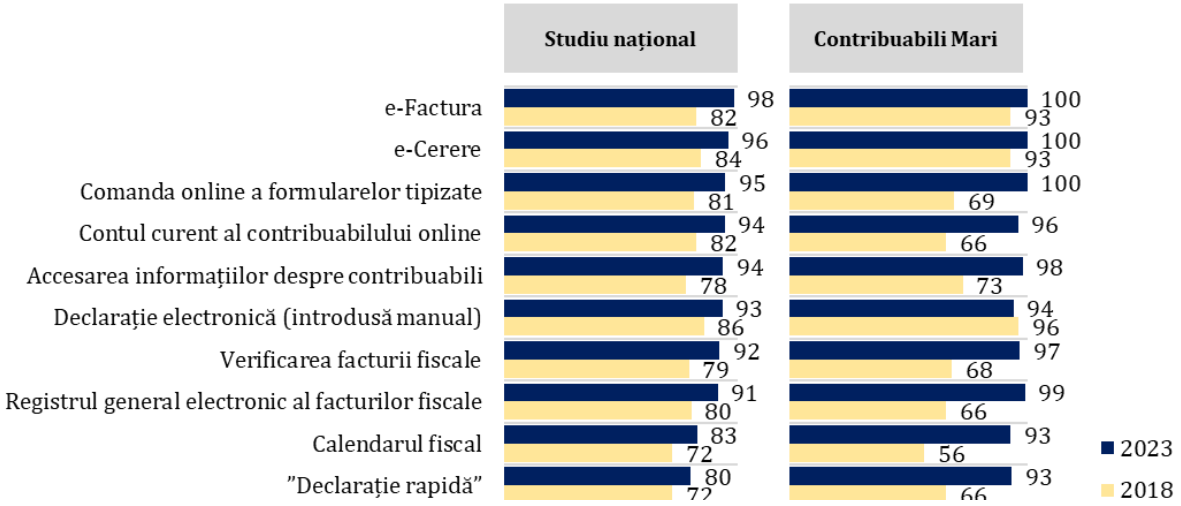
Servicii electronice

Nivelul de conștientizare a crescut atât pentru participanții la studiul național, cât și pentru marii contribuabili, în ceea ce privește toate serviciile electronice menționate.

Majoritatea participanților la studiu din ambele eșantioane a auzit de toate serviciile electronice oferite de SFS. Cei mai mulți dintre respondenții din eșantionul național au auzit despre e-Factura (98%), e-Cerere (96%) și comanda online a formularelor tipizate (95%).

În cazul contribuabililor mari, toți reprezentanții au auzit despre e-Factura, e-Cerere și comanda online a formularelor tipizate.

Figura 3.4: *Q7. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS, precum: (un răspuns pe rând),* **% din total eșantion**

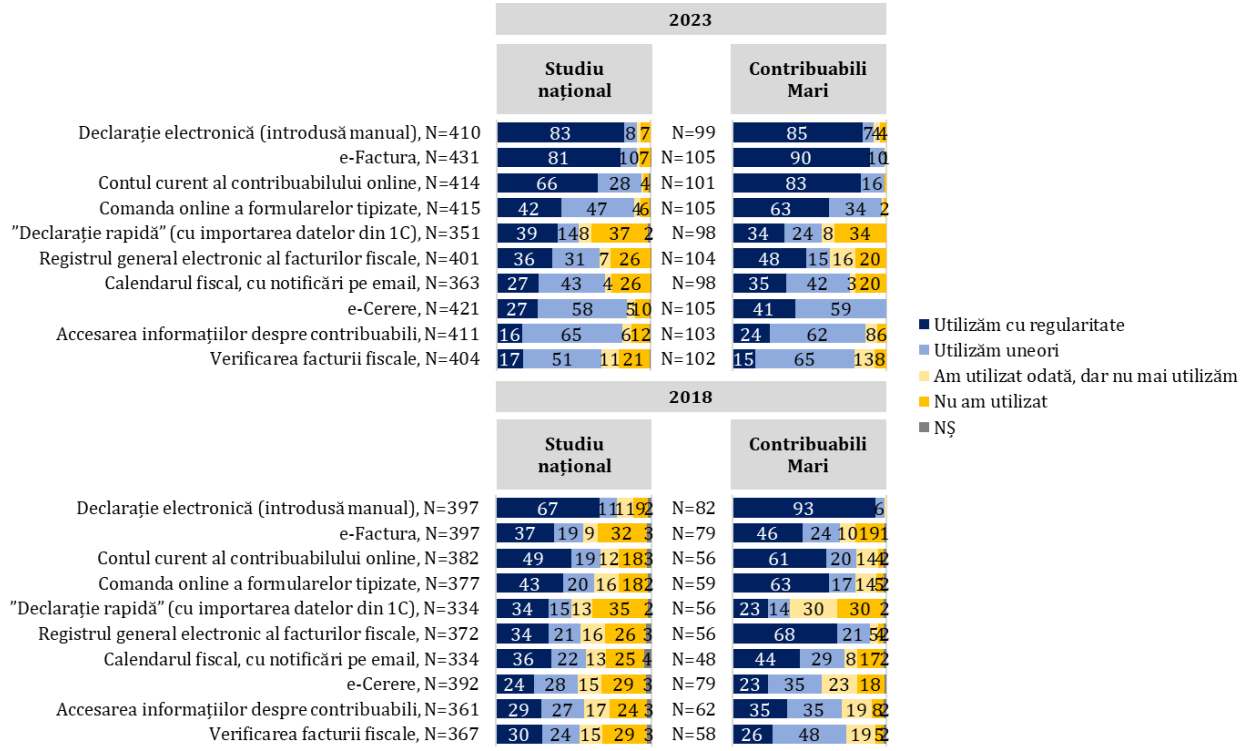


Respondenţii care au auzit despre serviciile electronice oferite de către SFS au fost rugaţi să specifice cât de des folosesc fiecare serviciu care le este cunoscut.

83% dintre participanţii la studiu din eşantionul naţional, care au auzit despre serviciul de declaraţie electronică, o utilizează cu regularitate (cu 16 p.p. mai mult faţă de 2018). Iar 81% dintre respondenţi, cărora le este cunoscut serviciul e-Factura, afirmă că îl folosesc cu regularitate (pondere în creştere cu 44 p.p. faţă de 2018). Două treimi dintre respondenţii care cunosc despre contul curent al contribuabilului îl utilizează în mod regulat (66%), cu 17 p.p. mai mult faţă de 2018 (49%). Totodată, în 2022 a crescut ponderea celor care utilizează uneori serviciile, precum: accesarea informaţiilor despre contribuabil (65%), e-Cerere (58%), verificarea facturii fiscale (51%), calendarul fiscal cu notificări pe e-mail (43%) şi a scăzut rata celor care nu utilizează deloc aceste servicii, în comparaţie cu 2018.

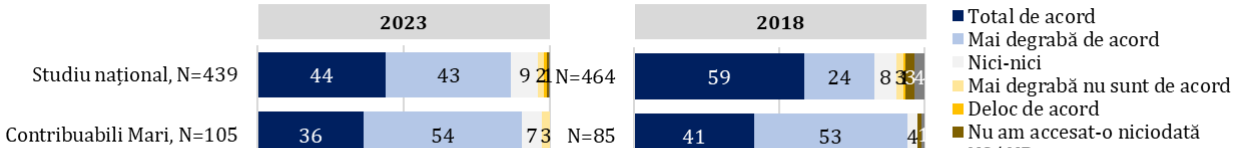
Majoritatea absolută dintre contribuabili mari, care au auzit despre serviciile e-Factura şi contul curent al contribuabilului, utilizează cu regularitate aceste servicii - 90% şi 83%, respectiv (ponderi mai mari cu 44 p.p. şi 22 p.p., respectiv, decât în 2018). Similar participanţilor din eşantionul naţional, o treime dintre contribuabilii mari, care au auzit despre serviciul declaraţiei rapide, nu-l folosesc deloc (34%).

Figura 3.5: *Q8. Cât de des Dvs. utilizaţi acest serviciu? (un răspuns pe rând),* **% din cei care au auzit despre fiecare serviciu**



87% dintre respondenţii din studiul naţional consideră că platforma electronică de servicii fiscale este uşor de utilizat, dintre care 44% sunt total de acord cu aceasta (pondere cu 15 p.p. mai mică, faţă de aceeaşi părere în 2018). Aceeaşi opinie o au şi 90% din reprezentanţii contribuabililor mari.

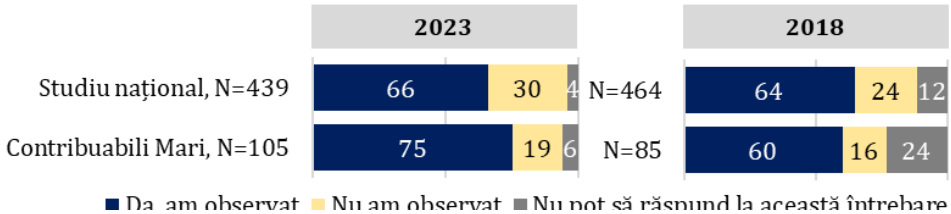
Figura 3.6: *Q12. În ce măsură sunteţi sau nu de acord cu următoarea afirmaţie: "Platforma electronică de servicii fiscale (servicii.fisc.md) este uşoară în utilizare"*, **% din total eşantion**



Schimbări în administrarea fiscală

Două treimi dintre participanţii la studiul naţional au observat schimbări legate de administrarea fiscală, introduse de SFS pe parcursul ultimilor 3 ani (66%). În acelaşi timp, schimbări în administrarea fiscală au observat şi 75% din contribuabili, ponderea acestora crescând faţă de 2018 cu 15 p.p..

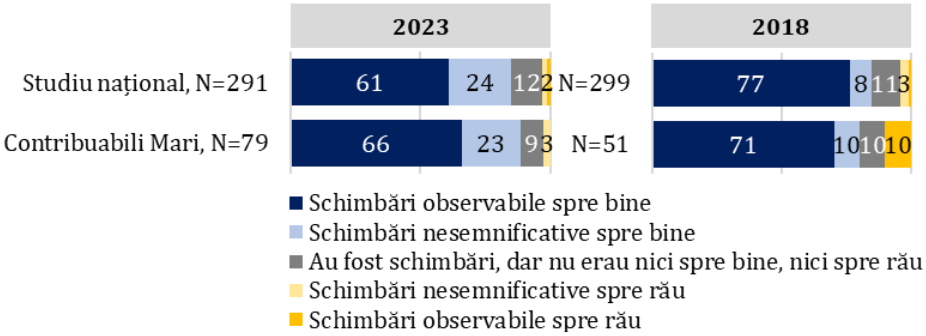
Figura 3.7: *Q16. În ultimii 3 ani, Dvs. aţi observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce priveşte administrarea fiscală? (1 răspuns posibil)*, **% din total eşantion**



Respondenţii care au observat schimbări introduse de SFS au fost rugaţi să evalueze aceste modificări. Astfel, 85% dintre participanţii din eşantionul naţional consideră că aceste schimbări sunt spre bine, dintre care 61% au constatat că schimbările au fost observabile (o pondere cu 16 p.p. mai mică faţă de aceeaşi opinie în 2018), iar 24% au evaluat aceste schimbări ca fiind nesemnificative (triplu mai mulţi, faţă de studiul din 2018).

În aceeaşi ordine de idei, se remarcă o scădere cu 15 p.p. a contribuabililor mari, care au evaluat schimbările produse ca fiind observabile (66% în 2022 faţă de 71% în 2018). Totodată, se atestă o minimizare absolută a ponderii contribuabililor mari care au evaluat schimbările pe care le-au observat pe parcursul ultimilor 3 ani, introduse de SFS în ceea ce priveşte administrarea fiscală, ca fiind unele observabile spre rău (0% în 2023, comparativ cu 10% în 2018).

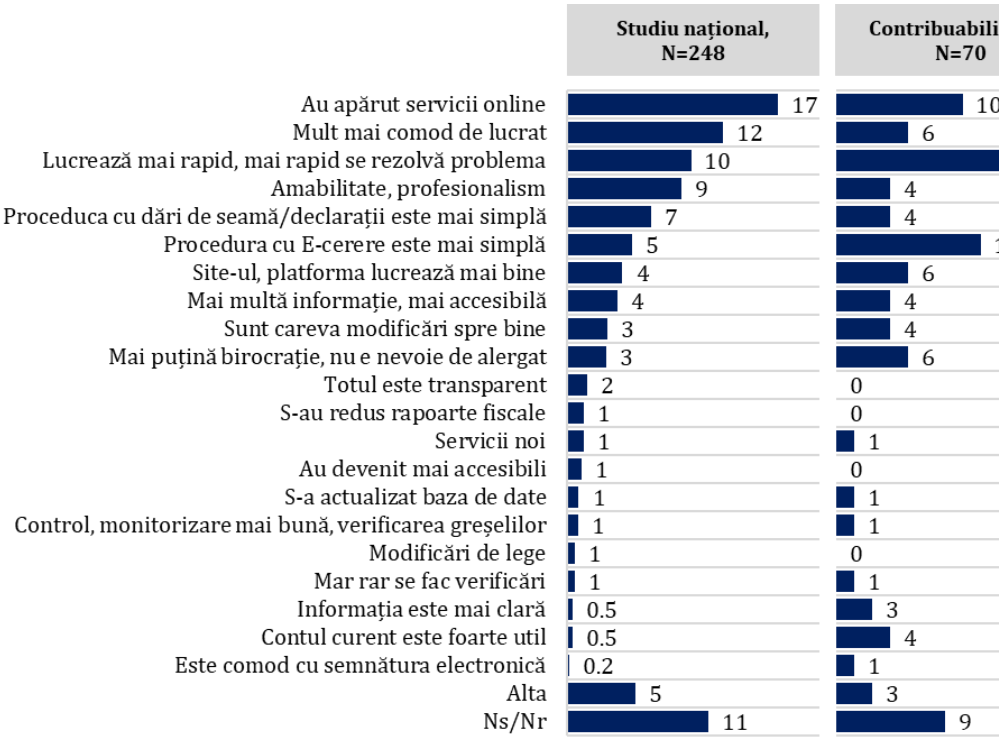
Figura 3.8: *Q17. Cum aţi evalua aceste schimbări? (1 răspuns posibil)*, **% din cei care au observat schimbările de administrare fiscală introduse de SFS**



Dintre persoanele juridice participante la studiul naţional, care au remarcat schimbări introduse de SFS în ceea ce priveşte administrarea fiscală, printre celelalte, menţionează că acestea au fost: introducerea mai multor servicii pe online (17%), 12% au observat că este mai comod de lucrat, iar 10% au subliniat că se lucrează mai rapid, prin urmare, şi problemele se rezolvă mai rapid.

În cazul contribuabililor mari, top 3 schimbări observate sunt: lucrul mai rapid şi rezolvarea problemelor mai rapidă (19%), simplificarea procedurii e-cerere (11%) şi introducerea mai multor servicii pe online (10%).

Figura 3.9: *Q18. Ce schimbări bune anume ați observat Dvs.? (răspuns liber),* **% din cei care au observat schimbări bune**



Respondenții care au observat schimbări spre rău în ceea ce privește administrarea fiscală, au fost rugați să specifice care sunt acestea. Astfel, respondenții au menționat despre faptul că angajații au devenit mai agresivi, datele se încurcă și s-au mărit amenzile.

Figura 3.1: *Q19. Ce schimbări negative ați observat dvs.? (răspuns liber),* **N din acei care au observat schimbări spre rău**

	Studiu național, N=9*	Contribuabili Mari, N=2*
Mărirea amenzilor	1	0
Datele sunt încurcate	1	1
Au devenit mai agresivi	2	0
Alta	3	1
Nș/Nr	2	0

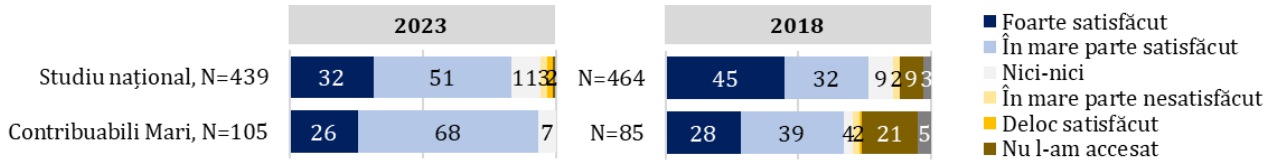
Site-ul SFS

Respondenții din ambele eșantioane au evaluat nivelul de satisfacție față de site-ul SFS pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. O cotă de 83% dintre participanții la studiul național sunt mulțumiți de site-ul SFS, cu 6 p.p. mai mult față de 2018 (77%), însă ponderea celor foarte satisfăcuți de site-ul sfs.md a scăzut în 2023 cu 13 p.p. (32% în 2023, față de 45% în 2018).

Reprezentanții contribuabililor mari, în 2023, se declară satisfăcuți într-o măsură mai mare de site-ul SFS (94%), decât în 2018, nivelul de satisfacție majorându-se cu 27 p.p. față de studiul efectuat în 2018. Totodată, se observă că în 2023 nu au rămas contribuabili mari care nu au accesat niciodată site-ul sfs.md, comparativ cu 21% din 2018.

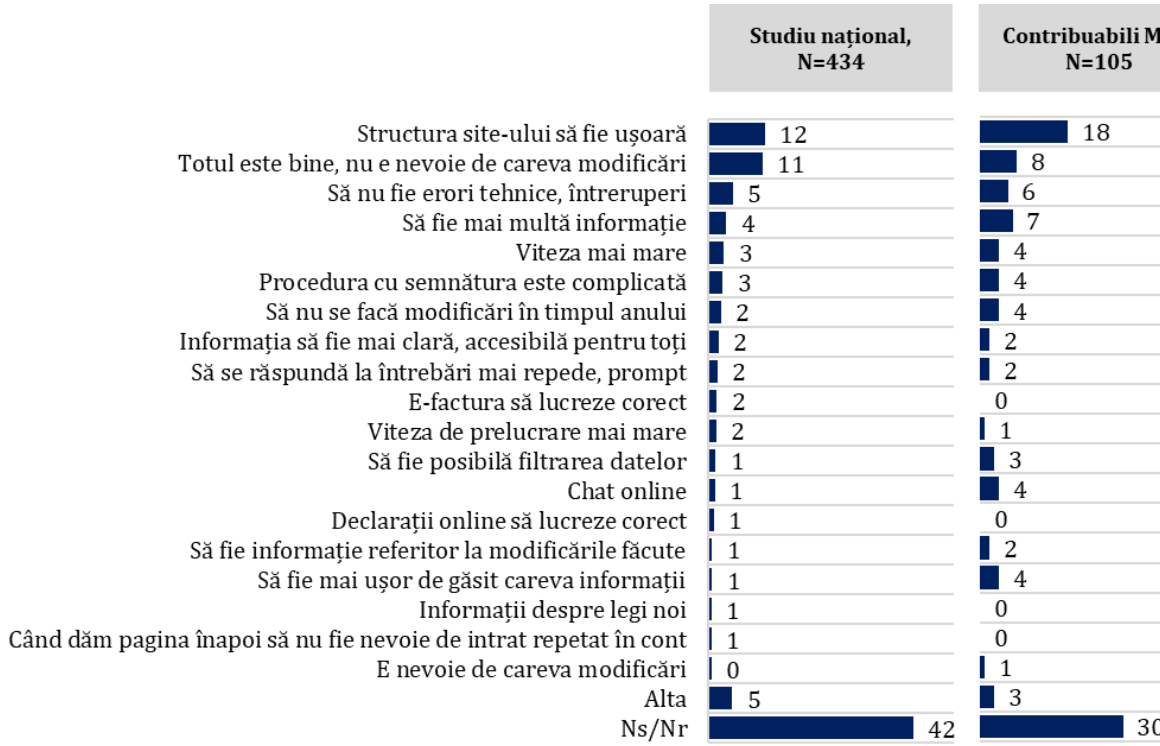
* N<30 se analizează cu atenție

Figura 3.11: *Q21. Cât de satisfăcut sunteți de site-ul SFS (www.sfs.md) pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut? (1 răspuns posibil),* **% din total eșantion**



Cei care au evaluat site-ul SFS au fost rugați să propună îmbunătățiri pentru site-ul SFS. Astfel, participanții din ambele eșantioane au menționat că e nevoie de: o structura mai ușoară a site-ului, înlăturarea erorilor tehnice, introducerea mai multor informații pe site.

Figura 3.12: *Q22. Ce considerați că necesită a fi îmbunătățit pe site-ul SFS? (1 răspuns posibil),* **% din acei care au evaluat site-ul SFS**



CAPITOLUL IV: PERCEPEREA ACȚIUNILOR DE CĂTRE PERSOANELE JURIDICE CA PRACTICI CARE AR LIMITA ACCESUL, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA ÎN ACTIVITATEA SERVICIULUI FISCAL DE STAT

În acest capitol sunt prezentate părerile respondenților cu privire la acțiunile care limitează accesul, eficiența și transparența în activitatea Serviciului Fiscal de Stat. Participanții au vorbit despre frecvența și metodele de interacțiune cu SFS, dificultățile întâmpinate în accesarea serviciilor electronice și a platformei electronice, au enumerat recomandările lor pentru SFS și și-au expus opiniile cu referire la unele afirmații despre corupție.

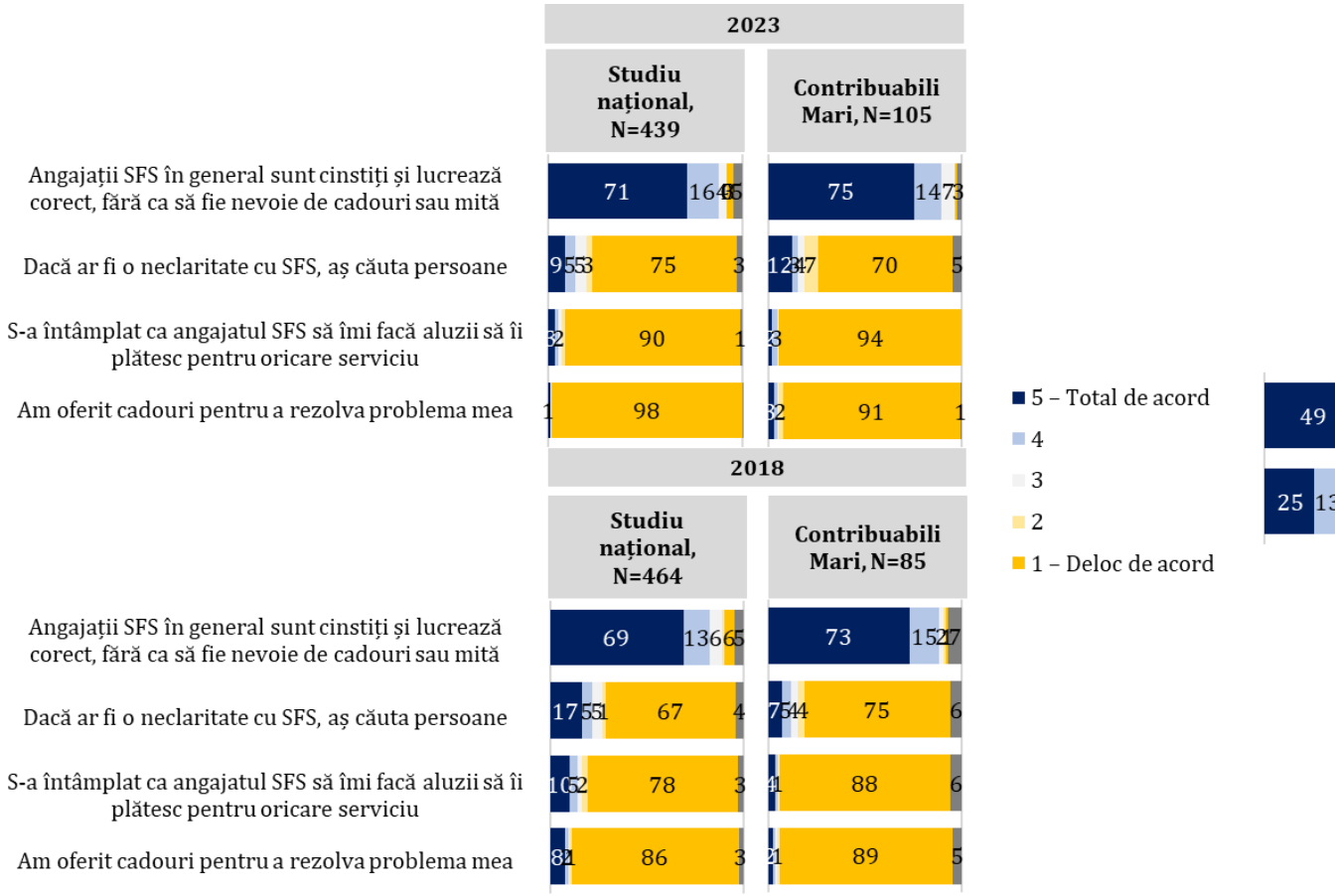
Corupție

Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus opinia despre unele afirmații cu privire la corupție. Majoritatea respondenților din eșantionul reprezentativ național și dintre contribuabili mari (87% și 89%, respectiv) sunt de părere că angajații SFS în general sunt cinstiți și lucrează corect, fără ca să fie nevoie de cadouri sau mită.

O pondere de 98% dintre participanții la studiul național (cu 11 p.p. mai mult față de 2018) și 91% dintre contribuabilii mari nu au oferit cadouri pentru a-și rezolva problemele.

În mare parte, respondenții ambelor eșantioane nu sunt de acord cu afirmațiile care implică corupție în cadrul SFS, ponderea acestora fiind în creștere, în comparație cu rezultatele studiului din 2018.

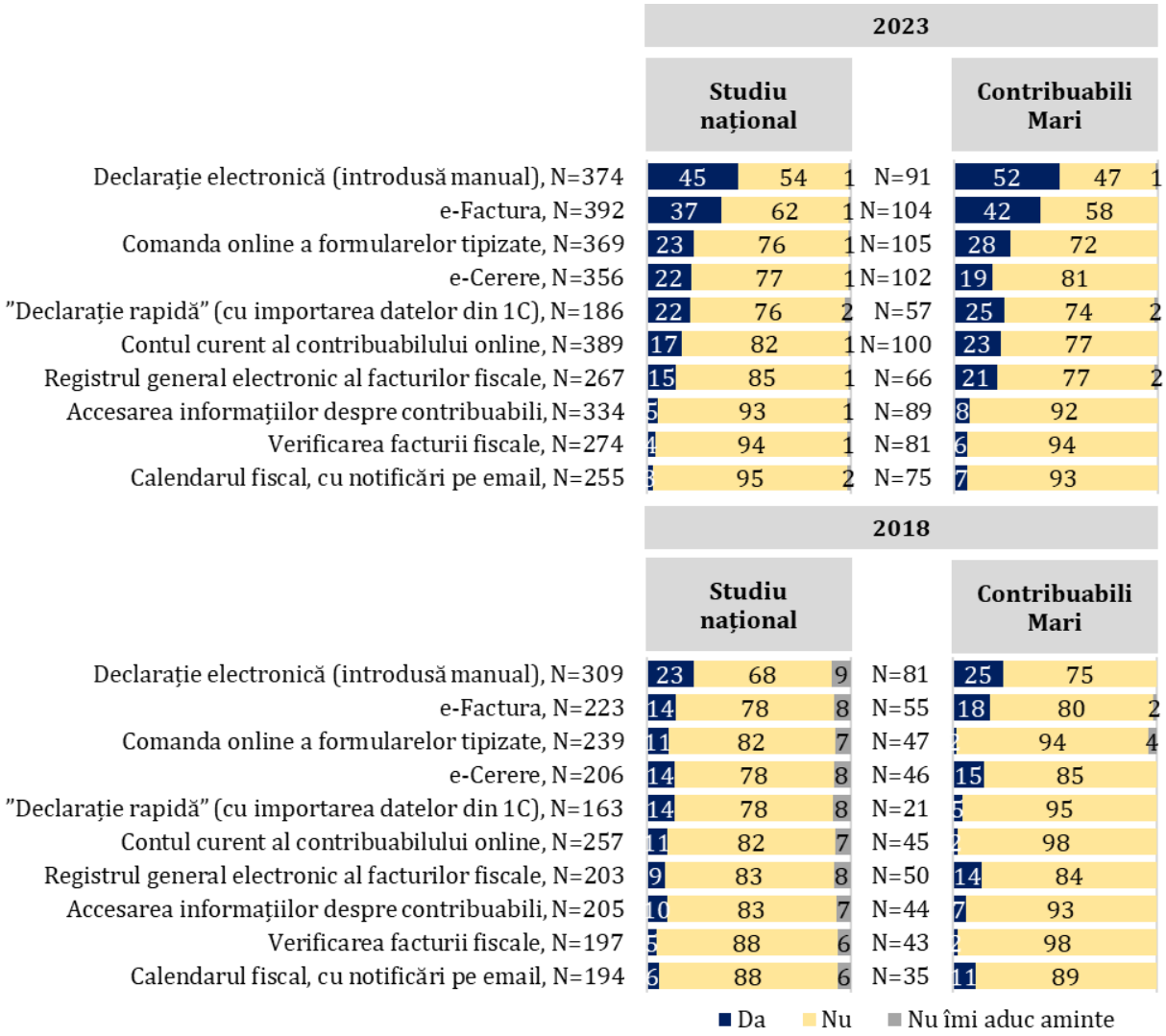
Figura 4.1: *Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie). Subiecte: Corupție.* **% din total eșantion**



Calitatea serviciilor

Atât respondenții din eșantionul național (45%), cât și contribuabilii mari (51%), care utilizează serviciul declarațiilor electronice, s-au confruntat cu dificultăți în utilizarea acestui serviciu, ponderile fiind dublu mai mari față de studiul efectuat în 2018. În mod asemănător, ratele celor care au întâmpinat dificultăți în utilizarea e-Facturii au crescut în studiul curent, comparativ cu cel precedent, astfel, 37% dintre respondenții din eșantionul național (cu 24 p.p. mai mult față de 2018-14%) și 42% din reprezentanții contribuabililor mari (cu 24 p.p. mai mult față de 2018-18%) care utilizează cu regularitate sau uneori e-Factura au confirmat dificultăți de utilizare a serviciului respectiv. În general, în 2023, cota respondenților care au întâmpinat dificultăți în utilizarea serviciilor electronice a crescut pentru aproape toate serviciile menționate. Această tendință este în special vizibilă în rândul contribuabililor mari.

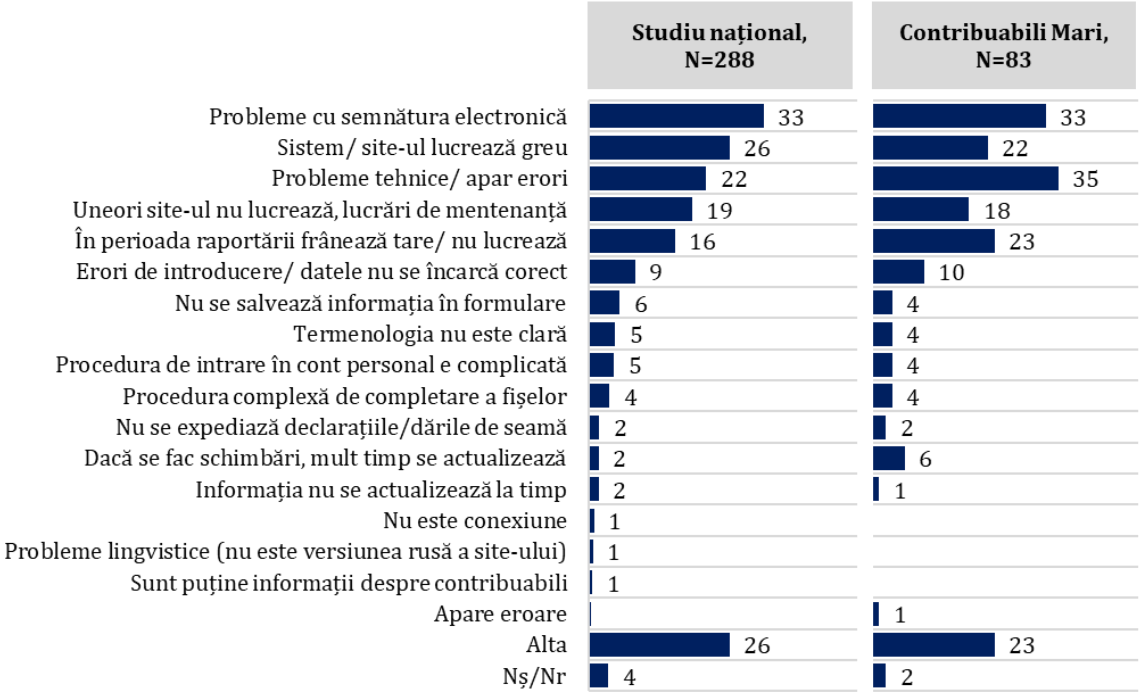
Figura 4.2: *Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând),* **% din acei care utilizează serviciile electronice oferite de SFS**



Participanții la studiul național au afirmat că la utilizarea serviciilor electronice au întâmpinat următoarele dificultăți: probleme cu semnătura electronică (33%), site-ul lucrează greu (26%), probleme tehnice/apariția erorilor (22%).

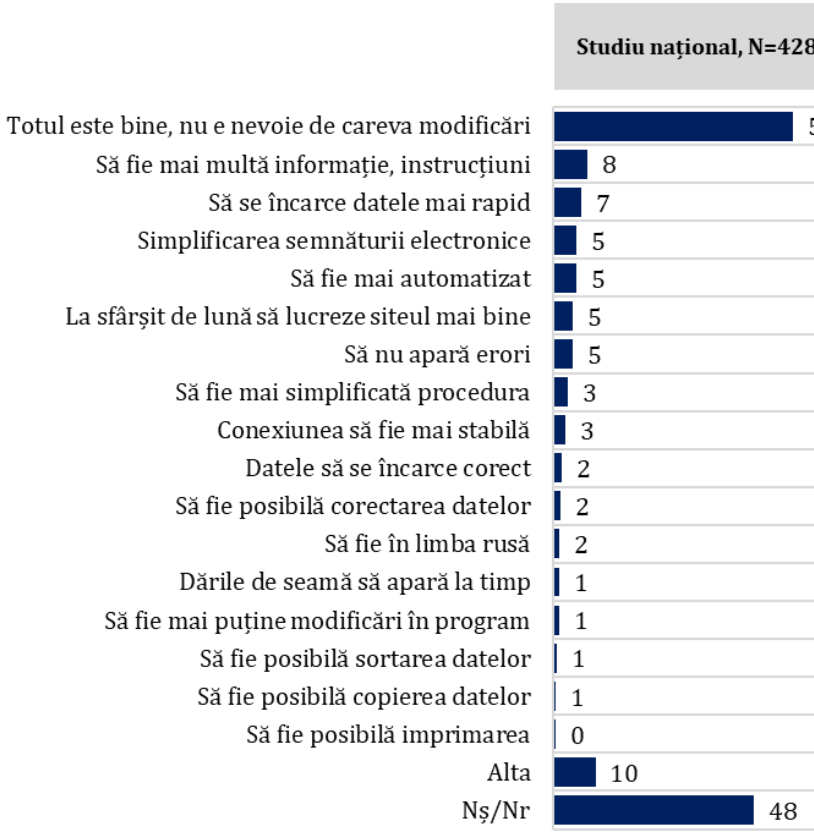
Top 3 probleme cu care se confruntă contribuabilii mari sunt: probleme tehnice (35%), probleme cu semnătura electronică (33), site-ul frânează în perioada raportării (23%).

Figura 4.3: *Q10. Ce dificultăți ați întâmpinat atunci când ați utilizat serviciile electronice? (răspuns liber),* **% din cei care au întâmpinat dificultăți la utilizarea serviciilor electronice oferite de SFS**



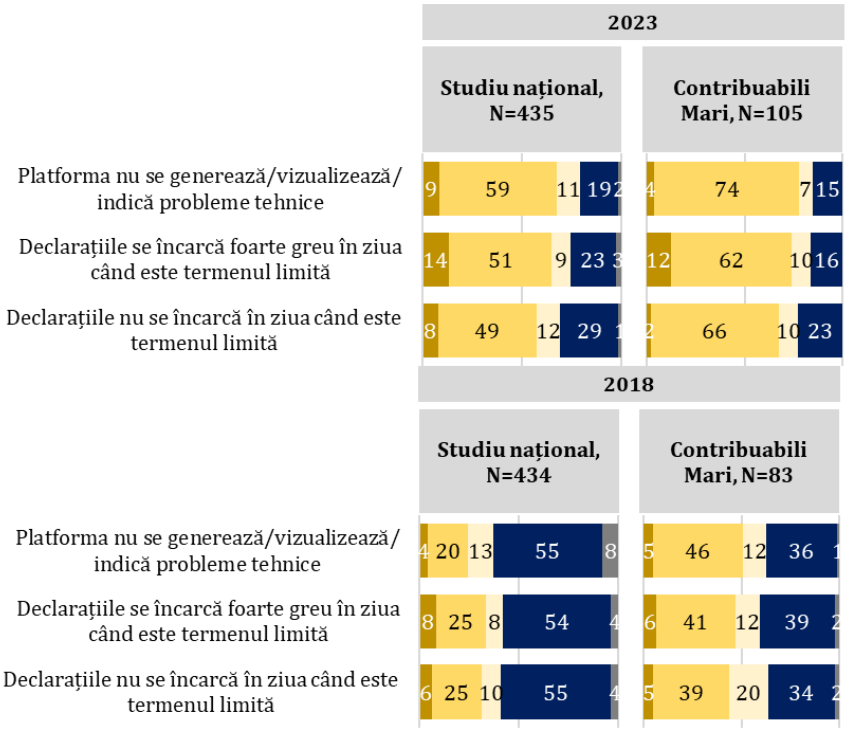
Persoanele care nu au întâmpinat dificultăți la utilizarea serviciilor electronice au fost rugați să menționeze aspectele ce au nevoie de îmbunătățire. Mai mult de jumătate dintre participanții la eșantionul național și din contribuabilii mari au susținut că totul este bine și nu este nevoie de schimbări (58% și 52%, respectiv). Totuși, unii respondenți sunt de părere că este nevoie de mai multă informație și instrucțiuni, datele ar trebui să se încarce mai rapid, iar procesele să fie mai automatizate.

Figura 4.4: *Q11. Ce ați dori să fie îmbunătățit la serviciile electronice? (răspuns liber)*, **% din cei care nu au întâmpinat dificultăți la utilizarea serviciilor electronice oferite de SFS**



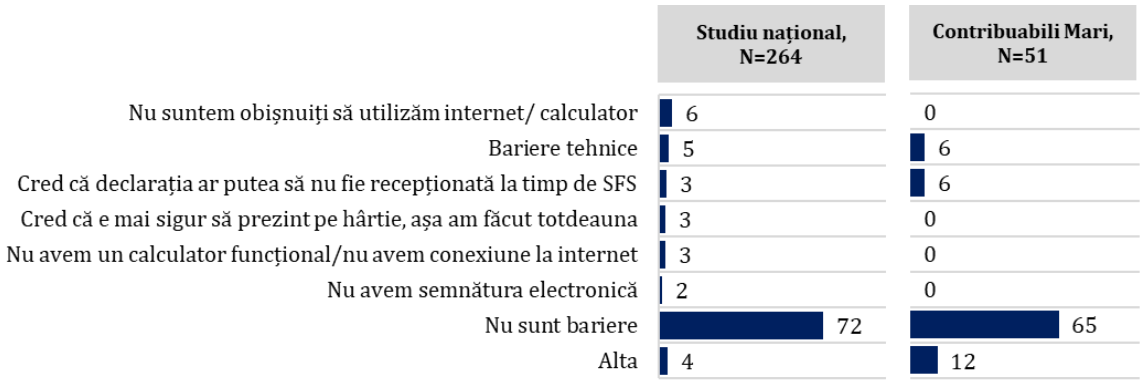
Persoanele care au accesat platforma electronică de servicii fiscale au relatat despre frecvența de întâmpinare a unor dificultăți în legătură cu această platformă. O problemă cu care s-a confruntat majoritatea respondenților din ambele eșantioane cel puțin o dată constă în faptul că platforma nu se generează sau indică probleme tehnice, aspect comunicat de 79% dintre persoanele juridice din studiul național (cu 42 p.p. mai mult față de 2018) și de 85% dintre contribuabilii mari (cu 22 p.p. mai mult față de 2018). 74% dintre participanții la studiul din eșantionul național (cu 33 p.p. mai mult decât în 2018) și 84% dintre contribuabilii mari (cu 25 p.p. mai mult, față d 2018) susțin că cel puțin o dată li s-a întâmplat ca declarațiile să se încarce foarte greu în ziua când este termenul - limită de prezentare ale acestora. În rândul participanților la studiul național, 69% au spus că cel puțin o dată declarațiile nu se încărcau în ziua termenului - limită (o pondere cu 28 p.p. mai mare față de aceeași opinie în 2018) și 78% dintre contribuabilii mari au indicat aceeași problemă (cu 14 p.p. mai mult, decât în 2018).

Figura 4.5: Q13. *Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie),* **% din acei care au accesat platforma electronică de servicii fiscale**



Respondenții care nu au utilizat niciun serviciu electronic oferit de SFS au enumerat barierele în a le utiliza. Atât respondenții din eșantion general, cât și contribuabilii mari, în mare parte, nu au bariere pentru a utiliza platforma serviciilor electronice. Totuși, cu o pondere mai mică au fost menționate următoarele bariere: neobișnuința de a utiliza internetul/calculatorul, barierele tehnice, nesiguranța cu privire la recepționarea în timp a declarației, siguranța în prezentarea pe hârtie, lipsa unui calculator/conexiunii la internet și lipsa semnăturii electronice.

Figura 4.6: Q14. *Care sunt barierele pentru Dvs. de a utiliza această platformă? (răspuns multiplu*), **% din cei care nu au utilizat serviciile electronice**



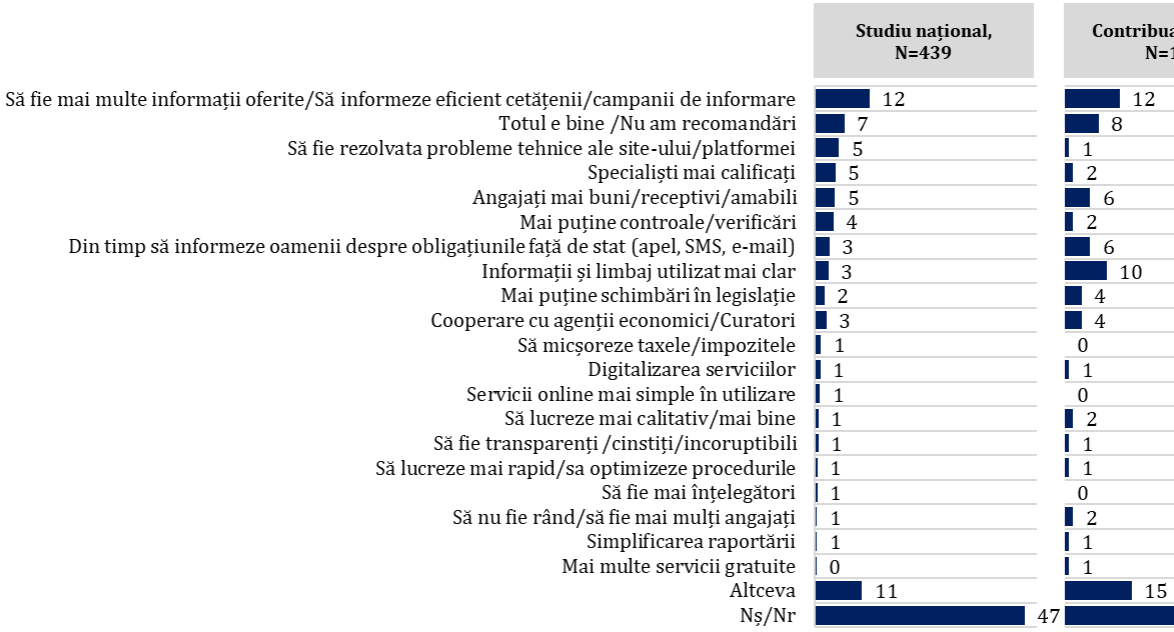
Participanții la sondaj ce nu dețin semnătură electronică au vorbit despre barierele în obținerea acestei semnături. Respondenții au spus că fie nu au timp să o facă, fie nu au necesitate, fie e costisitor să primești semnătura electronică.

Tabel 4.1: *Q15. Care sunt barierele pentru a obține semnătura electronică? (răspuns multiplu),* **% din cei care nu dețin semnătură electronică**

Studiu național, N	4
E scump	1
Nu am timp	1
Nu am necesitate	1
Alta	1

Respondenții din ambele eșantioane au fost rugați să ofere niște recomandări instituției fiscale. În proporție de 12%, ambele categorii de respondenți au susținut că SFS ar trebui să ofere mai multe informații prin campanii speciale de informare, să utilizeze un limbaj mai clar în informațiile oferite, angajații să fie mai receptivi/amabili. Printre altele, respondenții au menționat că ar fi bine dacă Serviciul Fiscal de Stat ar informa contribuabilii din timp despre obligațiunile pe care le au față de stat.

Figura 4.7: *Q26. Care alte recomandări Dvs. ați mai oferi către SFS? (răspuns liber),* **% din total eșantion**



ANEXE

Anexa 1.4: ”Q2. De la începutul anului 2022 compania dvs...? (răspuns multiplu)”

% pe linie		N	A depus declarații	A adresat întrebări către SFS cu privire la unele neclarități legate de fiscalitate în formă scrisă/verbală/electronică	A fost supusă unui control fiscal	A depus o cerere către SFS	Alta
Total		**439**	***99***	***49***	***36***	***44***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**372**	99	47	33	40	3
	Mică	**48**	98	68	48	64	0
	Medie & Mari	**19***	100	48	52	63	0
Mediu	Urban	**374**	99	48	36	45	2
	Rural	**65**	98	57	37	39	3
Regiune	Nord	**60**	96	45	33	35	5
	Centru	**76**	100	55	31	38	1
	Chișinău	**276**	98	49	38	47	2
	Sud	**27***	100	47	37	47	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	100	51	36	42	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	98	51	34	39	4
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	96	43	43	62	2
	Alta	**35**	100	39	30	40	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	97	35	29	36	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	100	41	26	31	2
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	99	54	37	40	1
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	100	48	35	47	2
	Peste 9 milioane MDL	**54**	96	66	54	66	2
	Nș/Nr	**46**	100	61	39	47	5

Anexa 1.5: ”Q3. De la începutul anului 2022 dumneavoastră sau reprezentanții companiei dvs. au comunicat cu angajații SFS...? (răspuns multiplu)”

% pe linie		N	La telefon, dar nu la linia fierbinte	Prin scrisori pe poșta electronică	Personal, față în față	La Centrul Unic de Apel (linia fierbinte)	Prin scrisori pe poșta tradițională
Total		**439**	***67***	***55***	***44***	***44***	***11***
Tip întreprindere	Micro	**372**	65	52	42	42	11
	Mică	**48**	76	69	65	53	11
	Medie & Mari	**19***	85	76	44	55	8
Mediu	Urban	**374**	67	55	42	47	11
	Rural	**65**	70	51	59	28	10
Regiune	Nord	**60**	65	56	55	25	8
	Centru	**76**	71	58	63	30	8
	Chișinău	**276**	68	54	37	53	11
	Sud	**27***	59	51	43	29	14
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	67	56	45	50	6
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	68	52	47	39	12
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	68	63	40	50	20
	Alta	**35**	66	43	38	28	9
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	67	44	36	37	8
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	59	46	37	26	10
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	58	55	48	45	12
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	74	62	44	47	9
	Peste 9 milioane MDL	**54**	82	66	58	64	9
	Nș/Nr	**46**	62	57	49	46	18

Anexa 1.6: ”Q5.1. Cum obişnuiţi să interacţionaţi cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)”

% pe linie		N	La telefon, dar nu la linia fierbinte	Prin scrisori pe poșta electronică	La Centrul Unic de Apel (linia fierbinte)	Personal, față în față	Prin scrisori pe poșta tradițională	Nu știu/nu răspund
Total		**439**	***64***	***42***	***31***	***23***	***4***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**372**	62	38	31	23	4	1
	Mică	**48**	70	59	25	22	3	2
	Medie & Mari	**19***	73	81	33	17	4	0
Mediu	Urban	**374**	64	45	32	21	4	1
	Rural	**65**	64	28	22	35	2	3
Regiune	Nord	**60**	62	40	17	36	4	2
	Centru	**76**	69	27	16	34	3	1
	Chişinău	**276**	63	47	39	16	4	1
	Sud	**27***	63	38	23	34	4	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	61	45	30	21	3	2
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**168**	66	34	30	23	5	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	65	47	39	24	4	2
	Alta	**35**	66	64	25	26	6	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	63	35	26	21	4	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**54**	60	36	32	29	2	2
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**84**	61	47	29	25	6	1
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**103**	72	37	35	20	5	3
	Peste 9 milioane MDL	**54**	64	71	34	15	0	0
	Nş/Nr	**46**	57	33	31	31	4	0

Anexa 1.7: ”Q5.2. Cum aţi prefera/ aţi dori să interacţionaţi cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)”

% pe linie		N	La telefon, dar nu la linia fierbinte	Prin scrisori pe poşta electronică	La Centrul Unic de Apel (linia fierbinte)	Personal, faţă în faţă	Prin scrisori pe poşta tradiţională	Altă metodă
Total		**439**	***62***	***49***	***24***	***21***	***4***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**372**	62	47	26	20	4	3
	Mică	**48**	61	60	23	27	7	0
	Medie & Mari	**19***	60	71	7	25	0	0
Mediu	Urban	**374**	62	52	27	18	4	2
	Rural	**65**	62	35	9	39	2	2
Regiune	Nord	**60**	54	44	14	32	3	4
	Centru	**76**	62	36	8	34	1	0
	Chişinău	**276**	62	54	32	14	4	3
	Sud	**27***	70	53	23	34	11	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	58	49	20	21	3	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**168**	62	45	23	22	3	3
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	63	56	38	17	4	0
	Alta	**35**	79	61	28	29	12	10
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	61	32	22	22	1	1
	Între 200 şi 500 mii MDL	**54**	68	44	29	27	6	4
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**84**	52	62	26	25	5	1
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**103**	67	52	26	17	4	2
	Peste 9 milioane MDL	**54**	61	67	21	20	2	2
	Nş/Nr	**46**	64	45	22	20	8	5

Anexa 2.1: ”Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)”, **partea 1**

% pe linie		N	Prin scrisori pe poșta electronică					
			5 – foarte satisfăcut	4	3	2	1 – deloc satisfăcut	99 - NȘ
Total		***240***	***70***	***22***	***5***	***1***	***1***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**192**	69	20	6	2	1	2
	Mică	**33**	69	28	3	0	0	0
	Medie & Mari	**15***	77	23	0	0	0	0
Mediu	Urban	**207**	68	23	6	1	1	2
	Rural	**33**	81	13	0	3	3	0
Regiune	Nord	**34**	71	23	3	0	3	0
	Centru	**44**	79	19	2	0	0	0
	Chișinău	**148**	67	22	6	2	1	2
	Sud	**14***	65	27	7	0	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**99**	67	23	8	0	1	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**88**	75	20	1	1	1	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**38**	69	23	6	3	0	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**43**	67	23	7	0	3	0
	Între 200 și 500 mii MDL	**25***	65	22	9	0	4	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**46**	67	21	7	5	0	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**64**	71	24	2	2	0	2
	Peste 9 milioane MDL	**36**	70	30	0	0	0	0

Anexa 2.1: ”Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)”, **partea 2**

% pe linie		N	La telefon, dar nu la linia fierbinte					
			5 – foarte satisfăcut	4	3	2	1 – deloc satisfăcut	99 - NȘ
Total		***296***	***57***	***34***	***6***	***1***	***1***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**244**	58	32	5	1	1	1
	Mică	**36**	53	38	8	0	0	0
	Medie & Mari	**16***	41	43	10	6	0	0
Mediu	Urban	**251**	55	36	7	1	1	1
	Rural	**45**	69	24	0	5	2	0
Regiune	Nord	**39**	64	28	0	5	3	0
	Centru	**54**	73	25	2	0	0	0
	Chișinău	**187**	50	38	8	1	1	2
	Sud	**16***	67	24	9	0	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**118**	56	35	7	1	0	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**115**	63	27	3	2	3	2
	O companie ce prestează servicii contabile	**40**	50	36	11	0	0	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**66**	61	31	2	2	0	5
	Între 200 și 500 mii MDL	**32**	45	38	14	0	3	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**49**	55	33	10	0	2	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**76**	66	28	4	1	0	0
	Peste 9 milioane MDL	**45**	39	51	8	2	0	0

Anexa 2.1: ”Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)”, **partea 3**

% pe linie		N	Personal, față în față					
			5 – foarte satisfăcut	4	3	2	1 – deloc satisfăcut	99 - NȘ
Total		***194***	***51***	***35***	***9***	***1***	***3***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**155**	51	35	7	1	4	1
	Mică	**31**	55	28	16	1	0	0
	Medie & Mari	**8***	35	55	10	0	0	0
Mediu	Urban	**156**	48	37	11	1	2	1
	Rural	**38**	65	27	0	3	6	0
Regiune	Nord	**33**	50	38	5	3	3	0
	Centru	**48**	66	31	3	0	0	0
	Chișinău	**102**	43	37	13	0	4	2
	Sud	**12***	67	18	3	12	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**79**	48	41	9	0	0	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**78**	59	28	6	0	6	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**24***	39	40	16	0	5	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**35**	67	24	3	3	3	0
	Între 200 și 500 mii MDL	**20***	56	33	5	0	5	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**41**	46	37	14	0	3	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**45**	51	33	13	0	2	0
	Peste 9 milioane MDL	**32**	48	42	10	0	0	0

Anexa 2.1: ”Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei...? (câte 1 răspuns pe linie)”, **partea 4**

% pe linie		N	La Centrul Unic de Apel (linia fierbinte)					
			5 – foarte satisfăcut	4	3	2	1 – deloc satisfăcut	99 - NȘ
Total		***193***	***47***	***34***	***15***	***1***	***3***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**157**	46	34	15	1	4	0
	Mică	**25***	56	27	13	3	0	0
	Medie & Mari	**11***	33	47	12	0	8	0
Mediu	Urban	**175**	47	35	14	1	3	0
	Rural	**18***	45	24	25	0	6	0
Regiune	Nord	**15***	49	34	11	0	7	0
	Centru	**23***	61	18	20	0	0	0
	Chișinău	**147**	45	37	14	1	4	0
	Sud	**8***	39	22	26	13	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**88**	55	31	10	1	3	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**66**	43	30	22	0	5	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**30**	40	43	13	3	0	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**36**	54	30	9	3	3	0
	Între 200 și 500 mii MDL	**14***	56	29	8	0	8	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**38**	51	23	20	0	6	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**49**	38	40	20	0	2	0
	Peste 9 milioane MDL	**35**	38	43	14	2	2	0

Anexa 2.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 1**

% pe linie		N	Când am o întrebare știu unde să mă adresez						SFS oferă servicii diverse (creează condiții) pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol					
			5 – total de acord	4	3	2	1 – nu sunt deloc de acord	99 - NȘ	5 – total de acord	4	3	2	1 – nu sunt deloc de acord	99 - NȘ
Total		**439**	***62***	***23***	***11***	***1***	***1***	***1***	***35***	***44***	***16***	***2***	***2***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**372**	62	23	12	1	2	1	36	43	16	2	2	1
	Mică	**48**	62	27	9	3	0	0	31	54	11	0	3	1
	Medie & Mari	**19***	62	27	4	2	2	2	40	35	18	2	0	5
Mediu	Urban	**374**	61	24	12	1	2	0	34	43	17	2	2	2
	Rural	**65**	70	16	8	3	0	2	43	47	7	3	0	0
Regiune	Nord	**60**	69	21	6	2	0	2	45	42	7	4	0	3
	Centru	**76**	85	9	3	2	1	1	45	42	9	2	0	3
	Chișinău	**276**	53	29	15	1	2	0	30	44	20	2	3	1
	Sud	**27***	79	9	8	1	0	4	42	44	13	0	1	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	65	21	11	1	0	1	37	41	17	2	2	2
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	62	23	13	1	1	0	39	45	11	3	2	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	60	25	9	2	4	0	23	50	20	2	4	2
	Alta	**35**	53	28	10	3	3	3	33	42	22	0	0	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	57	23	15	4	1	0	40	41	15	3	1	0
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	70	22	8	0	0	0	28	38	26	4	0	4
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	65	22	11	0	1	0	36	41	16	3	3	1
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	62	24	11	0	2	1	35	53	10	1	1	0
	Peste 9 milioane MDL	**54**	53	28	15	2	1	1	25	50	18	1	2	4
	Nș/Nr	**46**	68	20	7	0	2	2	46	33	13	0	5	4

Anexa 2.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteţi sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 2**

% pe linie		N	SFS prestează serviciile operativ, conform aşteptărilor						SFS prestează serviciile operativ, conform aşteptărilor					
			5 – total de acord	4	3	2	1 – nu sunt deloc de acord	99 - NŞ	5 – total de acord	4	3	2	1 – nu sunt deloc de acord	99 - NŞ
Total		**439**	***36***	***42***	***17***	***3***	***1***	***1***	***44***	***34***	***17***	***3***	***1***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**372**	37	42	16	3	1	2	45	34	16	4	1	0
	Mică	**48**	34	38	24	3	1	0	33	38	24	2	3	0
	Medie & Mari	**19***	28	56	15	0	0	0	46	32	18	4	0	0
Mediu	Urban	**374**	33	43	19	3	1	1	43	33	18	4	1	0
	Rural	**65**	51	38	7	2	2	0	50	39	10	2	0	0
Regiune	Nord	**60**	49	40	6	2	4	0	59	31	10	0	0	0
	Centru	**76**	49	40	10	1	0	0	60	30	9	1	0	0
	Chişinău	**276**	28	43	22	3	1	2	35	37	21	5	2	0
	Sud	**27***	48	38	11	1	1	0	58	21	19	0	2	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	39	42	16	1	1	1	46	32	17	3	0	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**168**	36	46	13	3	2	1	45	35	17	3	1	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	27	30	28	7	4	4	35	37	16	7	5	0
	Alta	**35**	40	38	22	0	0	0	46	36	18	0	0	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	36	42	16	2	2	1	46	33	17	5	0	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**54**	32	40	20	4	2	2	40	32	22	6	0	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**84**	43	32	17	4	3	1	49	26	20	4	2	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**103**	35	48	14	2	0	1	49	40	9	1	1	0
	Peste 9 milioane MDL	**54**	30	48	20	2	0	0	32	36	25	3	4	0
	Nş/Nr	**46**	37	41	19	1	0	2	40	40	17	2	1	0

Anexa 2.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 3**

% pe linie		N	Cadrul legislativ este suficient de accesibil pentru ca contribuabilii să acționeze în conformitate cu acesta					
			5 – total de acord	4	3	2	1 – nu sunt deloc de acord	99 - NŞ
Total		**439**	***32***	***32***	***26***	***7***	***3***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**372**	32	32	25	7	3	0
	Mică	**48**	27	36	23	10	4	0
	Medie & Mari	**19***	28	23	42	4	2	0
Mediu	Urban	**374**	29	33	26	8	4	0
	Rural	**65**	47	26	25	3	0	0
Regiune	Nord	**60**	44	34	18	3	2	0
	Centru	**76**	52	31	16	1	1	0
	Chişinău	**276**	23	32	30	10	5	0
	Sud	**27***	39	27	20	13	1	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	32	34	25	6	3	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**168**	34	31	22	8	4	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	24	32	34	5	5	0
	Alta	**35**	33	23	32	13	0	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	39	32	24	3	2	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**54**	26	26	33	12	4	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**84**	35	32	21	7	6	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**103**	29	35	27	7	2	0
	Peste 9 milioane MDL	**54**	24	28	33	11	4	0
	Nş/Nr	**46**	32	39	17	8	2	0

Anexa 2.4: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 1**

% pe linie		N	Angajatul SFS discută cu mine în limba comodă pentru mine						Angajații SFS cu care interacționez sun amabili și manifestă dorința de a ajuta					
			5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ	5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ
Total		**439**	***89***	***7***	***4***	***0***	***0***	***0***	***66***	***26***	***6***	***1***	***1***	***1***
Tip întreprinderee	Micro	**372**	88	8	4	0	0	0	67	25	5	1	1	1
	Mică	**48**	87	7	5	0	1	0	60	31	7	1	1	0
	Medie & Mari	**19***	100	0	0	0	0	0	58	33	9	0	0	0
Mediu	Urban	**374**	87	8	4	0	0	0	63	29	6	1	1	1
	Rural	**65**	96	4	0	0	0	0	84	11	5	0	0	0
Regiune	Nord	**60**	93	6	2	0	0	0	71	19	11	0	0	0
	Centru	**76**	97	1	1	0	0	0	84	15	0	1	0	0
	Chișinău	**276**	85	10	5	0	0	0	58	32	7	1	1	1
	Sud	**27***	95	0	4	0	1	0	89	10	0	0	1	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	90	7	3	0	0	1	67	28	4	1	0	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	91	6	3	1	0	0	68	24	5	1	0	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	80	11	9	0	0	0	57	30	9	0	4	0
	Alta	**35**	88	9	3	0	0	0	67	24	9	0	0	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	84	11	4	0	0	0	67	24	8	1	0	0
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	84	10	6	0	0	0	64	26	8	0	0	2
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	90	6	3	1	0	0	67	25	7	0	0	1
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	93	3	3	0	0	1	72	23	1	1	1	1
	Peste 9 milioane MDL	**54**	93	6	2	0	0	0	55	34	8	1	2	0
	Nș/Nr	**46**	87	9	5	0	0	0	61	32	5	2	0	0

Anexa 2.4: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 2**

% pe linie		N	Angajații SFS sunt competenți						De fiecare dată când eu caut o informație în domeniul fiscalității, eu o găsesc fără dificultăți					
			5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ	5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ
Total		**439**	***47***	***37***	***12***	***2***	***1***	***1***	***35***	***37***	***21***	***4***	***2***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**372**	49	37	11	1	1	1	35	37	21	4	2	1
	Mică	**48**	30	35	25	3	0	7	33	39	21	7	1	0
	Medie & Mari	**19***	43	50	7	0	0	0	45	28	24	0	2	0
Mediu	Urban	**374**	44	39	14	1	1	2	33	37	22	5	2	1
	Rural	**65**	65	29	5	2	0	0	45	36	18	1	0	0
Regiune	Nord	**60**	60	29	10	2	0	0	53	36	8	2	2	0
	Centru	**76**	67	32	1	1	0	0	51	31	15	1	2	0
	Chișinău	**276**	37	42	17	1	1	2	27	40	25	6	2	1
	Sud	**27***	63	27	4	6	0	0	38	28	28	1	1	4
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	48	36	13	0	0	3	40	34	22	3	0	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	48	38	11	2	0	0	33	39	22	4	1	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	41	40	11	4	4	0	26	41	18	9	5	0
	Alta	**35**	46	39	15	0	0	0	36	36	21	3	3	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	59	26	11	2	0	1	39	29	22	5	2	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	42	44	10	4	0	0	26	44	26	4	0	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	55	32	10	2	1	0	36	38	17	5	3	1
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	45	46	8	0	0	1	37	39	20	4	0	0
	Peste 9 milioane MDL	**54**	26	41	27	1	2	3	29	37	27	6	1	0
	Nș/Nr	**46**	41	40	13	1	0	4	39	39	17	0	5	0

Anexa 2.4: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 3**

% pe linie		N	În majoritatea cazurilor când am întrebări în domeniul fiscalității eu primesc un răspuns clar de la autoritatea fiscală					
			5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ
Total		**439**	***32***	***35***	***24***	***5***	***3***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**372**	33	37	21	4	3	2
	Mică	**48**	27	28	37	5	3	0
	Medie & Mari	**19***	21	24	39	9	2	5
Mediu	Urban	**374**	28	36	26	5	3	2
	Rural	**65**	51	29	13	3	2	2
Regiune	Nord	**60**	39	33	21	4	0	3
	Centru	**76**	55	30	9	1	3	1
	Chișinău	**276**	23	38	29	6	3	2
	Sud	**27***	42	29	19	9	1	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	35	31	25	4	2	2
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	28	44	19	4	3	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	24	32	34	5	4	2
	Alta	**35**	42	24	22	9	0	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	38	31	21	3	3	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	30	36	18	8	2	6
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	32	40	17	4	5	1
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	32	40	24	2	1	1
	Peste 9 milioane MDL	**54**	18	28	42	7	2	2
	Nș/Nr	**46**	34	32	25	7	1	0

Anexa 2.5: "Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 1**

% pe rând		N	Noi să contactăm SFS dacă avem întrebări			Din Baza generalizată a practicii fiscale		
			Comod	Nu e comod	Nș/Nr	Comod	Nu e comod	Nș/Nr
Total		**439**	***91***	***9***	***0***	***82***	***14***	***3***
Tip întreprindere	Micro	**372**	91	8	0	84	13	3
	Mică	**48**	87	13	0	73	23	3
	Medie & Mari	**19***	87	9	4	80	17	2
Mediu	Urban	**374**	91	9	0	83	15	3
	Rural	**65**	91	7	2	81	12	7
Regiune	Nord	**60**	92	8	0	86	10	5
	Centru	**76**	92	7	1	87	9	4
	Chișinău	**276**	90	10	0	81	17	2
	Sud	**27***	93	4	3	79	13	9
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	89	10	1	79	16	5
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	93	7	0	85	12	3
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	91	9	0	85	15	0
	Alta	**35**	87	13	0	80	17	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	90	9	1	82	14	4
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	92	6	2	80	14	6
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	92	8	0	90	10	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	89	11	0	81	16	2
	Peste 9 milioane MDL	**54**	91	9	0	74	25	2
	Nș/Nr	**46**	93	7	0	85	6	8

Anexa 2.5: "Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)?", **partea 2**

% pe rând		N	Serviciul de informare prin notificări electronice			Din revistele de specialitate		
			Comod	Nu e comod	Nș/Nr	Comod	Nu e comod	Nș/Nr
Total		**439**	***78***	***20***	***2***	***75***	***23***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**372**	80	19	1	76	22	2
	Mică	**48**	69	27	4	69	29	2
	Medie & Mari	**19***	61	30	9	80	20	0
Mediu	Urban	**374**	78	20	2	75	23	2
	Rural	**65**	78	18	3	73	23	4
Regiune	Nord	**60**	80	13	7	83	17	0
	Centru	**76**	85	14	1	79	18	3
	Chișinău	**276**	76	24	1	72	26	2
	Sud	**27***	81	17	3	75	18	8
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	73	25	2	73	25	2
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	83	15	2	79	18	3
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	75	23	2	69	29	2
	Alta	**35**	85	13	3	77	23	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	85	15	0	81	17	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	81	19	0	71	24	5
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	82	17	1	71	26	3
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	76	21	4	72	27	1
	Peste 9 milioane MDL	**54**	63	34	3	77	23	0
	Nș/Nr	**46**	77	20	3	80	17	3

Anexa 2.5: "Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 3**

% pe rând		N	De la Centrul Unic de Apel (Linia fierbinte SFS)			Serviciul de informare prin notificări prin SMS		
			Comod	Nu e comod	Nș/Nr	Comod	Nu e comod	Nș/Nr
Total		**439**	***72***	***23***	***5***	***54***	***44***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**372**	74	22	4	54	45	2
	Mică	**48**	65	31	4	55	42	4
	Medie & Mari	**19***	44	39	17	62	30	8
Mediu	Urban	**374**	74	23	3	51	46	3
	Rural	**65**	62	27	11	72	28	0
Regiune	Nord	**60**	71	22	7	66	34	0
	Centru	**76**	61	28	11	76	24	0
	Chișinău	**276**	76	22	2	45	51	3
	Sud	**27***	65	29	5	52	46	3
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	70	24	6	60	36	4
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	74	22	4	54	45	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	72	27	2	43	57	0
	Alta	**35**	74	21	6	45	52	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	81	16	3	58	40	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	74	20	6	47	49	4
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	74	22	4	60	40	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	71	23	7	49	49	2
	Peste 9 milioane MDL	**54**	59	37	4	52	41	7
	Nș/Nr	**46**	63	32	5	58	42	0

Anexa 2.6: ”Q23. Din câte ați observat Dvs., în ultimul an, atitudinea angajaților SFS s-a schimbat comparativ cu anul precedent? (1 răspuns posibil)?”

% pe linie		N	Da	Nu	Nu pot să răspund la această întrebare
Total		**439**	***44***	***43***	***13***
Tip întreprindere	Micro	**372**	44	43	13
	Mică	**48**	47	43	10
	Medie & Mari	**19***	46	45	9
Mediu	Urban	**374**	44	44	12
	Rural	**65**	46	39	15
Regiune	Nord	**60**	39	49	13
	Centru	**76**	46	37	17
	Chişinău	**276**	45	44	11
	Sud	**27***	47	41	13
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	41	43	16
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**168**	45	42	13
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	51	45	4
	Alta	**35**	49	42	9
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	45	46	9
	Între 200 şi 500 mii MDL	**54**	49	41	10
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**84**	45	37	18
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**103**	43	49	8
	Peste 9 milioane MDL	**54**	56	36	7
	Nş/Nr	**46**	25	45	30

Anexa 2.7: ”Q24. Cum ați evalua aceste schimbări, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 = schimbări observabile spre rău, și 5 = schimbări observabile spre bine? (1 răspuns posibil)”

% pe linie		N	Schimbări observabile spre bine	Schimbări nesemnificative spre bine	Au fost schimbări, dar nu erau nici spre bine, nici spre rău	Schimbări nesemnificative spre rău	Schimbări observabile spre rău
Total		**195**	***61***	***33***	***4***	***2***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**164**	63	30	5	1	0
	Mică	**22***	41	59	0	0	0
	Medie & Mari	**9***	73	19	0	8	0
Mediu	Urban	**165**	60	34	5	1	0
	Rural	**30**	66	26	4	4	0
Regiune	Nord	**23***	60	26	9	5	0
	Centru	**35**	67	30	3	0	0
	Chișinău	**124**	58	38	4	1	0
	Sud	**13***	81	5	8	6	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**72**	64	30	3	3	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**75**	60	34	4	1	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**31**	62	34	3	0	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**44**	61	32	7	0	0
	Între 200 și 500 mii MDL	**26**	53	47	0	0	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**38**	78	20	3	0	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**44**	68	19	10	3	0
	Peste 9 milioane MDL	**31**	41	53	0	6	0

Anexa 3.1: "Q5B. În ce măsură sunteţi mulţumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil)"

% pe linie		N	Foarte mulţumit	Mulţumit	Nici/ nici	Nemulţumit	Foarte nemulţumit	NŞ/ NR
Total		**439**	***9***	***76***	***12***	***1***	***0***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**372**	9	77	11	1	1	1
	Mică	**48**	8	71	15	4	0	2
	Medie & Mari	**19***	0	76	20	0	0	5
Mediu	Urban	**374**	9	75	13	2	0	2
	Rural	**65**	7	87	5	0	2	0
Regiune	Nord	**60**	12	80	5	0	2	2
	Centru	**76**	13	80	5	2	0	0
	Chişinău	**276**	7	74	15	2	0	2
	Sud	**27***	10	80	9	1	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	9	76	11	1	0	2
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**168**	10	78	9	1	1	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	4	74	16	2	0	4
	Alta	**35**	9	73	15	0	0	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	7	75	14	2	0	2
	Între 200 şi 500 mii MDL	**54**	10	80	5	0	2	2
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**84**	10	75	12	2	1	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**103**	8	83	8	0	0	1
	Peste 9 milioane MDL	**54**	3	73	21	1	0	2
	Nş/Nr	**46**	15	68	10	4	0	2

Anexa 3.2: ”Q5.4. Cum apreciaţi operaţiunile de control ale Serviciului Fiscal de Stat? (un răspuns posibil)?”

% pe linie		N	Corecte	Consultative	Eficiente	Abuzive	Alta	NŞ/NR
Total		**439**	***32***	***31***	***18***	***4***	***6***	***9***
Tip întreprindere	Micro	**372**	31	32	18	4	6	9
	Mică	**48**	37	26	17	4	7	9
	Medie & Mari	**19***	50	18	19	4	2	7
Mediu	Urban	**374**	31	31	19	5	5	10
	Rural	**65**	37	31	13	3	11	5
Regiune	Nord	**60**	33	29	21	4	6	7
	Centru	**76**	45	27	19	1	2	7
	Chişinău	**276**	28	32	17	6	7	10
	Sud	**27***	34	30	18	1	1	15
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	39	27	14	1	8	10
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**168**	24	34	22	7	3	10
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	28	32	21	9	4	5
	Alta	**35**	40	28	12	0	11	9
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	31	31	20	5	3	10
	Între 200 şi 500 mii MDL	**54**	37	32	20	2	2	6
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**84**	39	31	13	7	3	8
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**103**	26	35	20	3	8	8
	Peste 9 milioane MDL	**54**	38	19	16	6	12	9
	Nş/Nr	**46**	24	30	18	3	9	16

Anexa 3.3: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)"

% pe linie		N	Adesea când merg la SFS personal, trebuie să petrec timp în rânduri						Mai sunt servicii care aș dori să fie trecute pe online					
			5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ	5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ
Total		**439**	***9***	***13***	***6***	***4***	***53***	***16***	***34***	***14***	***7***	***8***	***30***	***8***
Tip întreprindere	Micro	**372**	8	12	6	5	55	14	35	14	6	6	31	8
	Mică	**48**	10	14	1	2	39	34	25	13	16	18	22	6
	Medie & Mari	**19***	18	17	6	0	35	24	32	13	9	13	29	4
Mediu	Urban	**374**	9	13	6	5	50	18	34	14	7	8	29	7
	Rural	**65**	6	9	5	2	70	9	33	14	6	5	32	10
Regiune	Nord	**60**	5	17	1	4	65	9	29	8	11	6	43	4
	Centru	**76**	11	6	5	6	66	7	41	11	3	5	30	10
	Chișinău	**276**	9	14	7	4	45	21	33	16	8	9	27	7
	Sud	**27***	9	14	3	4	62	9	32	16	0	8	29	15
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	9	13	7	4	47	20	33	15	8	8	28	8
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	8	13	5	4	57	12	35	13	8	7	31	6
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	11	15	4	3	53	14	45	18	2	8	17	9
	Alta	**35**	3	9	6	6	53	22	13	12	6	6	50	13
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	10	8	7	2	62	11	35	19	4	5	29	7
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	9	12	8	12	53	6	23	19	14	6	30	8
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	6	15	5	6	52	15	38	10	6	7	33	6
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	7	14	3	4	54	18	38	15	6	8	27	7
	Peste 9 milioane MDL	**54**	16	17	6	0	31	30	31	7	9	20	26	6
	Nș/Nr	**46**	5	10	7	0	56	22	30	13	8	1	35	12

Anexa 3.4: "Q7. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS precum: (răspuns multiplu)?"

% pe linie		N	e-Factura	e-Cerere	Comanda online a formularelor tipizate	Contul curent al contribuabilului online	Accesarea informațiilor despre contribuabili	Declarație electronică	Verificarea facturii fiscale	Registrul general electronic al facturilor fiscale	Calendarul fiscal	Declarație rapidă (cu importarea datelor din 1C)
Total		**439**	***98***	***96***	***95***	***94***	***94***	***93***	***92***	***91***	***83***	***80***
Tip întreprindere	Micro	**372**	98	95	94	94	93	94	92	91	82	80
	Mică	**48**	99	100	99	97	99	89	95	98	83	85
	Medie & Mari	**19***	100	100	100	91	96	100	92	88	89	76
Mediu	Urban	**374**	98	96	95	95	94	94	93	93	82	81
	Rural	**65**	97	92	94	91	90	87	85	84	86	76
Regiune	Nord	**60**	96	88	86	83	88	87	88	89	76	74
	Centru	**76**	96	96	92	97	92	91	89	88	84	75
	Chișinău	**276**	99	97	97	96	95	95	94	93	83	82
	Sud	**27***	99	100	95	98	94	98	93	90	83	88
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	98	95	95	94	94	94	95	93	83	80
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	99	97	95	95	93	92	89	91	84	80
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	98	98	98	96	93	96	93	95	82	87
	Alta	**35**	97	88	85	91	91	91	88	78	78	69
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	97	95	91	93	89	93	90	90	78	82
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	95	96	92	90	95	91	88	91	74	74
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	97	95	93	94	92	91	92	94	85	78
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	100	97	99	96	96	93	97	93	85	79
	Peste 9 milioane MDL	**54**	100	98	98	96	98	97	89	90	86	92
	Nș/Nr	**46**	100	95	93	96	93	96	93	88	88	75

Anexa 3.5: ”Q8. Cât de des Dvs. utilizaţi acest serviciu? (un răspuns pe rând)”, **partea 1**

% pe linie		Declaraţie electronică (introdusă manual)						e-Factura					
		N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ	N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ
Total		**410**	***83***	***8***	***2***	***7***	***0***	**431**	***81***	***10***	***2***	***7***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**348**	82	9	2	8	0	**365**	80	10	2	7	0
	Mică	**42**	89	8	1	2	0	**47**	79	11	3	6	1
	Medie & Mari	**19***	93	0	2	4	0	**19***	87	9	0	4	0
Mediu	Urban	**353**	84	8	2	7	0	**368**	83	9	2	6	0
	Rural	**57**	78	12	1	9	0	**63**	63	20	1	16	0
Regiune	Nord	**52**	80	11	3	6	0	**58**	73	10	1	13	3
	Centru	**69**	75	9	1	15	0	**73**	69	15	0	16	0
	Chişinău	**262**	85	8	2	5	0	**273**	85	9	2	4	0
	Sud	**27***	92	0	0	8	0	**27***	82	15	0	3	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**165**	89	5	1	6	0	**173**	80	10	1	8	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**155**	83	8	2	7	0	**165**	79	13	1	7	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**58**	69	19	5	8	0	**59**	91	7	2	0	0
	Alta	**32**	77	11	0	13	0	**34**	75	9	3	13	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**91**	74	16	2	8	0	**94**	66	17	4	13	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**49**	80	7	2	11	0	**52**	72	18	0	10	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**76**	86	5	3	6	0	**82**	84	9	0	6	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**96**	86	7	1	7	0	**103**	91	7	1	2	0
	Peste 9 milioane MDL	**53**	89	8	0	3	0	**54**	90	5	2	4	0
	Nş/Nr	**44**	85	4	4	7	0	**46**	78	5	4	10	4

Anexa 3.5: ”Q8. Cât de des Dvs. utilizaţi acest serviciu? (un răspuns pe rând)?”, **partea 2**

% pe linie		Contul curent al contribuabilului online						Comanda online a formularelor tipizate					
		N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ	N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ
Total		**414**	***66***	***28***	***1***	***4***	***1***	**415**	***42***	***47***	***4***	***6***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**351**	65	29	1	4	1	**349**	39	49	4	7	1
	Mică	**46**	67	32	0	0	1	**47**	55	37	3	4	0
	Medie & Mari	**17***	74	12	5	9	0	**19***	64	36	0	0	0
Mediu	Urban	**355**	67	29	1	3	1	**354**	45	45	4	5	1
	Rural	**59**	60	27	2	9	2	**61**	26	59	2	13	0
Regiune	Nord	**50**	57	32	0	8	2	**52**	34	47	5	14	0
	Centru	**74**	60	31	0	7	1	**70**	29	58	3	11	0
	Chişinău	**264**	69	27	1	2	1	**268**	47	44	4	4	1
	Sud	**27***	61	23	8	7	1	**26***	44	52	4	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**166**	68	26	1	4	2	**168**	42	46	6	6	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**159**	62	30	1	5	1	**159**	43	47	3	6	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**58**	72	27	2	0	0	**59**	41	52	2	6	0
	Alta	**32**	61	32	0	7	0	**30**	41	41	4	15	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**91**	55	35	0	9	1	**89**	34	50	1	11	3
	Între 200 şi 500 mii MDL	**49**	73	25	0	2	0	**50**	41	49	2	8	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**79**	59	30	3	5	3	**78**	42	47	7	4	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**99**	72	24	1	2	0	**102**	40	51	5	4	0
	Peste 9 milioane MDL	**53**	70	29	2	0	0	**53**	55	40	1	4	0
	Nş/Nr	**44**	71	24	0	3	2	**43**	46	37	9	8	0

Anexa 3.5: ”Q8. Cât de des Dvs. utilizaţi acest serviciu? (un răspuns pe rând)”, **partea 3**

% pe linie		”Declarație rapidă”						Registrul general electronic al facturilor fiscale					
		N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ	N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ
Total		**351**	***39***	***14***	***8***	***37***	***2***	**401**	***36***	***31***	***7***	***26***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**296**	41	13	8	36	2	**338**	33	32	7	27	0
	Mică	**41**	32	17	12	38	1	**47**	42	24	8	25	2
	Medie & Mari	**15***	33	12	14	41	0	**17***	66	15	5	15	0
Mediu	Urban	**302**	39	14	8	37	2	**346**	38	30	7	25	0
	Rural	**49**	41	15	10	32	3	**55**	22	36	10	31	0
Regiune	Nord	**44**	34	7	9	45	5	**54**	39	26	10	25	0
	Centru	**57**	44	14	10	30	2	**67**	27	34	6	33	0
	Chişinău	**226**	38	15	7	39	1	**256**	39	31	5	25	0
	Sud	**24***	46	16	16	17	6	**24***	25	28	20	27	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**141**	34	14	11	38	3	**164**	40	26	8	27	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**134**	43	12	7	36	2	**153**	35	33	7	24	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**52**	49	16	6	29	0	**57**	28	38	9	25	0
	Alta	**24***	28	18	5	49	0	**27***	33	28	0	40	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**80**	36	16	10	37	1	**88**	31	37	6	26	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**40**	44	16	3	33	5	**49**	33	32	4	31	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**66**	41	11	8	36	3	**79**	39	25	4	31	1
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**81**	38	14	10	37	0	**96**	27	38	12	23	0
	Peste 9 milioane MDL	**50**	33	13	14	37	2	**49**	50	25	7	17	0
	Nş/Nr	**35**	51	9	0	40	0	**40**	47	18	5	30	0

Anexa 3.5: ”Q8. Cât de des Dvs. utilizaţi acest serviciu? (un răspuns pe rând)”, **partea 4**

% pe linie		Calendarul fiscal, care transmite pe email notificări despre evenimente importante pentru raportarea fiscală						e-Cerere					
		N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ	N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ
Total		**363**	***27***	***43***	***4***	***26***	***0***	**421**	***27***	***58***	***5***	***10***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**306**	26	43	4	27	0	**354**	26	58	4	11	1
	Mică	**40**	29	47	3	22	0	**48**	28	59	9	4	0
	Medie & Mari	**17***	38	42	5	15	0	**19***	38	50	8	4	0
Mediu	Urban	**307**	28	43	4	24	0	**361**	28	60	5	6	1
	Rural	**56**	20	44	1	35	0	**60**	19	47	4	30	0
Regiune	Nord	**46**	27	39	5	27	2	**53**	28	50	8	12	2
	Centru	**64**	23	42	3	32	0	**73**	19	53	2	26	0
	Chişinău	**230**	26	45	4	25	0	**268**	28	62	5	5	1
	Sud	**23***	47	38	6	9	0	**27***	30	53	9	8	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**146**	32	40	3	25	0	**168**	25	58	7	11	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**140**	26	39	5	30	1	**163**	26	57	4	11	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**49**	17	58	5	21	0	**59**	32	61	4	4	0
	Alta	**27***	24	61	0	16	0	**31**	32	58	4	7	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**76**	29	43	0	28	0	**92**	27	54	4	13	1
	Între 200 şi 500 mii MDL	**40**	29	47	3	19	3	**52**	23	60	4	12	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**72**	32	43	8	18	0	**80**	26	58	5	9	1
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**87**	20	41	5	33	0	**100**	23	64	3	10	0
	Peste 9 milioane MDL	**47**	28	50	4	18	0	**53**	31	59	8	2	0
	Nş/Nr	**40**	26	38	3	33	0	**44**	34	50	7	6	2

Anexa 3.5: ”Q8. Cât de des Dvs. utilizaţi acest serviciu? (un răspuns pe rând)”, **partea 5**

% pe linie		Verificarea facturii fiscale						Accesarea informaţiilor despre contribuabili					
		N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ	N	Utilizăm cu regularitate	Utilizăm uneori	Am utilizat odată, dar nu mai utilizăm	Nu am utilizat	NŞ
Total		**404**	**17**	***51***	***11***	***21***	***1***	**411**	***16***	***65***	***6***	***12***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**341**	**18**	49	11	21	1	**345**	15	66	6	12	1
	Mică	**46**	**17**	57	10	16	0	**47**	20	61	9	10	0
	Medie & Mari	**18***	**7**	71	5	17	0	**18***	23	63	0	14	0
Mediu	Urban	**348**	**18**	51	11	20	1	**352**	17	65	6	12	0
	Rural	**55**	**14**	50	11	26	0	**58**	12	63	9	13	4
Regiune	Nord	**53**	**17**	53	8	19	2	**53**	19	62	9	10	0
	Centru	**67**	**25**	28	19	28	0	**70**	14	65	5	13	3
	Chişinău	**258**	**15**	56	10	19	0	**263**	16	67	5	12	0
	Sud	**26***	**20**	53	9	17	0	**26***	17	56	13	13	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**168**	**18**	49	8	24	1	**167**	20	58	6	15	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**150**	**16**	53	14	16	0	**157**	13	68	7	12	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**56**	**17**	48	14	21	0	**56**	13	71	6	10	0
	Alta	**31**	**17**	55	7	21	0	**32**	19	77	0	3	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**88**	**15**	50	9	26	0	**87**	14	68	3	15	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**48**	**14**	52	12	22	0	**51**	25	54	4	15	2
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**77**	**21**	49	11	19	0	**78**	11	70	8	10	1
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**100**	**15**	47	15	23	0	**99**	15	65	10	10	0
	Peste 9 milioane MDL	**49**	**10**	70	10	10	0	**53**	15	70	5	11	0
	Nş/Nr	**43**	**30**	42	5	18	5	**43**	25	58	3	15	0

Anexa 3.6: ”Q12. În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarea afirmație: ”Platforma electronica de servicii fiscale (servicii.fisc.md) este ușoară în utilizare”

% pe linie		N	Total de acord	Mai degrabă de acord	Nici-nici	Mai degrabă nu sunt de acord	Deloc de acord	Nu am accesat-o niciodată	NȘ/NR
Total		**439**	***44***	***43***	***9***	***2***	***1***	***1***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**372**	44	43	9	3	1	1	0
	Mică	**48**	42	43	13	0	2	0	0
	Medie & Mari	**19***	44	48	9	0	0	0	0
Mediu	Urban	**374**	43	44	9	2	1	1	0
	Rural	**65**	47	38	11	2	0	2	2
Regiune	Nord	**60**	42	46	5	4	2	2	0
	Centru	**76**	56	33	6	3	0	1	1
	Chișinău	**276**	40	46	11	2	1	0	0
	Sud	**27***	53	37	10	0	0	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	44	46	9	1	0	0	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	45	40	11	3	1	1	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	40	42	9	5	4	0	0
	Alta	**35**	46	45	3	0	0	3	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	39	40	12	3	2	2	1
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	33	55	10	0	0	2	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	47	38	11	3	1	0	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	51	39	6	3	0	0	0
	Peste 9 milioane MDL	**54**	41	50	8	0	2	0	0
	Nș/Nr	**46**	48	45	6	2	0	0	0

Anexa 3.7: "Q16. În ultimii 3 ani dvs. ați observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală? (1 răspuns posibil)"

% pe linie		N	Da, am observat	Nu am observat	Nu pot să răspund la această întrebare
Total		**439**	***66***	***30***	***4***
Tip întreprindere	Micro	**372**	66	29	4
	Mică	**48**	69	28	3
	Medie & Mari	**19***	62	38	0
Mediu	Urban	**374**	67	29	4
	Rural	**65**	62	34	3
Regiune	Nord	**60**	55	38	6
	Centru	**76**	71	26	3
	Chișinău	**276**	66	30	4
	Sud	**27***	76	20	4
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	63	34	3
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	70	25	5
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	68	30	2
	Alta	**35**	63	27	9
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	68	30	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	65	33	2
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	65	26	9
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	65	31	4
	Peste 9 milioane MDL	**54**	76	21	4
	Nș/Nr	**46**	59	40	1

Anexa 3.8: ”Q17. Cum ați evalua aceste schimbări? (1 răspuns posibil)”

% pe linie		N	Schimbări observabile spre bine	Schimbări nesemnificative spre bine	Au fost schimbări, dar nu erau nici spre bine, nici spre rău	Schimbări nesemnificative spre rău	Schimbări observabile spre rău
Total		**291**	***61***	***24***	***12***	***2***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**247**	63	22	12	2	1
	Mică	**33**	48	37	12	2	2
	Medie & Mari	**12***	49	31	20	0	0
Mediu	Urban	**251**	60	25	12	2	2
	Rural	**41**	65	20	13	3	0
Regiune	Nord	**33**	61	23	13	3	0
	Centru	**54**	76	14	9	1	0
	Chișinău	**183**	58	27	12	2	2
	Sud	**21***	48	30	19	0	3
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**111**	55	31	11	1	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**117**	68	18	10	2	2
	O companie ce prestează servicii contabile	**41**	56	22	19	3	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**66**	67	19	11	2	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**35**	47	31	15	6	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**55**	60	23	14	2	1
	Între 1 și 9 milioane MDL	**67**	60	28	8	1	3
	Peste 9 milioane MDL	**41**	55	31	14	0	0

Anexa 3.11: ”Q21. Cât de satisfăcut sunteți de site-ul SFS (www.sfs.md) pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut? (1 răspuns posibil)”

% pe linie		N	Foarte satisfăcut	În mare parte satisfăcut	Nici-nici	În mare parte nesatisfăcut	Deloc satisfăcut	Nu l-am accesat	NȘ/ NR
Total		**439**	***32***	***51***	***11***	***3***	***2***	***1***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**372**	32	53	11	1	2	1	1
	Mică	**48**	27	48	10	11	5	0	0
	Medie & Mari	**19***	44	39	9	9	0	0	0
Mediu	Urban	**374**	30	53	11	3	2	0	1
	Rural	**65**	39	45	8	1	3	3	0
Regiune	Nord	**60**	33	51	7	3	3	4	0
	Centru	**76**	46	44	7	1	0	1	0
	Chișinău	**276**	27	54	13	3	2	0	1
	Sud	**27***	35	46	9	2	8	0	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	31	52	8	4	3	1	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	33	51	14	1	1	0	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	23	57	15	3	2	0	0
	Alta	**35**	42	39	6	0	9	3	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	32	51	13	1	1	1	1
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	22	64	8	2	2	0	2
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	30	52	13	1	4	0	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	39	45	11	2	1	2	0
	Peste 9 milioane MDL	**54**	30	51	10	9	0	0	0
	Nș/Nr	**46**	31	53	6	2	8	0	0

Anexa 4.1: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 1**

% pe linie		N	Angajații SFS, sunt în general cinstiți și lucrează corect, fără ca să fie nevoie de cadouri sau mită						Dacă ar fi o neclaritate cu SFS, aș căuta persoane cunoscute prin care să rezolv problema					
			5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ	5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ
Total		**439**	***71***	***16***	***4***	***0***	***3***	***5***	***9***	***5***	***5***	***3***	***75***	***3***
Tip întreprindere	Micro	**372**	72	17	5	0	3	4	9	5	5	3	75	3
	Mică	**48**	65	18	1	0	5	10	11	4	7	6	68	4
	Medie & Mari	**19***	72	7	0	0	4	17	0	11	4	0	82	2
Mediu	Urban	**374**	70	17	4	0	4	5	9	6	6	3	75	2
	Rural	**65**	80	13	5	0	0	2	9	4	2	4	74	7
Regiune	Nord	**60**	72	19	4	0	4	3	13	4	5	2	75	1
	Centru	**76**	88	6	3	0	1	1	10	10	1	1	73	5
	Chișinău	**276**	64	20	5	0	4	7	7	5	7	4	76	2
	Sud	**27***	94	1	0	0	0	5	13	3	9	0	65	11
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	69	16	2	0	4	9	7	5	5	2	78	2
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	74	16	5	0	3	1	10	4	6	3	73	4
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	69	19	7	2	2	2	12	11	5	3	68	0
	Alta	**35**	75	13	6	0	0	6	6	6	3	6	74	5
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	73	16	7	0	2	2	12	5	7	4	70	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	71	19	6	0	4	0	15	6	6	4	69	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	74	16	1	0	4	5	6	4	5	0	82	3
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	71	14	5	0	2	8	8	7	5	2	76	3
	Peste 9 milioane MDL	**54**	61	21	1	2	6	8	6	5	4	7	74	5
	Nș/Nr	**46**	77	15	2	0	0	6	3	5	5	2	77	7

Anexa 4.1: "Q6. Urmează să vă citesc câteva afirmații. În ce măsură dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? (câte 1 răspuns pe linie)", **partea 2**

% pe linie		N	S-a întâmplat ca angajatul SFS să îmi facă aluzii să îi plătesc pentru oricare serviciu						Am oferit cadouri pentru a rezolva problema mea					
			5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ	5 – Total de acord	4	3	2	1 – Nu sunt deloc de acord	99 - NȘ
Total		**439**	***3***	***2***	***2***	***2***	***90***	***1***	***1***	***0***	***0***	***1***	***98***	***0***
Tip întreprindere	Micro	**372**	3	2	2	2	90	1	1	0	0	1	98	0
	Mică	**48**	5	4	1	3	84	4	3	1	0	0	96	0
	Medie & Mari	**19***	5	0	0	0	95	0	0	0	4	0	96	0
Mediu	Urban	**374**	3	2	2	2	90	2	1	0	1	1	98	0
	Rural	**65**	2	3	3	2	89	0	1	0	0	0	99	0
Regiune	Nord	**60**	3	2	2	1	92	0	0	0	0	0	100	0
	Centru	**76**	5	3	1	0	88	3	2	1	0	0	97	0
	Chișinău	**276**	3	2	2	3	90	1	1	0	1	1	97	0
	Sud	**27***	0	0	5	0	91	4	0	0	0	0	100	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	4	2	1	1	91	2	1	0	0	1	98	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**168**	2	3	2	3	90	1	1	0	1	1	97	0
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	6	2	4	2	83	4	0	0	0	0	98	2
	Alta	**35**	0	0	3	3	94	0	0	0	0	0	100	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**98**	2	1	3	0	92	1	1	0	0	0	99	0
	Între 200 și 500 mii MDL	**54**	7	2	0	4	87	0	1	0	0	2	97	0
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	1	0	2	3	94	0	3	0	1	1	95	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	3	3	2	3	87	2	0	0	1	0	98	1
	Peste 9 milioane MDL	**54**	7	5	0	2	81	5	0	1	0	0	99	0
	Nș/Nr	**46**	0	0	2	0	97	1	0	0	0	0	100	0

Anexa 4.2: ”Q9. Dvs. aţi întâmpinat anumite dificultăţi atunci când aţi utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)”, **partea 1**

% pe linie		Declarație electronică				e-Factura			
		N	**Da**	**Nu**	**Nu îmi aduc aminte**	**N**	**Da**	**Nu**	**Nu îmi aduc aminte**
Total		**374**	***45***	***54***	***1***	**392**	***37***	***62***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**315**	43	56	1	**331**	36	63	1
	Mică	**41**	58	42	0	**43**	35	63	1
	Medie & Mari	**18**	53	47	0	**18**	54	46	0
Mediu	Urban	**323**	45	54	1	**340**	39	60	1
	Rural	**51**	44	53	2	**52**	24	75	1
Regiune	Nord	**47**	41	59	0	**49**	25	74	1
	Centru	**58**	38	60	2	**61**	23	77	0
	Chişinău	**243**	46	53	1	**256**	42	56	1
	Sud	**25***	62	38	0	**26***	34	66	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**154**	52	48	0	**155**	35	65	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**141**	40	59	1	**151**	30	68	2
	O companie ce prestează servicii contabile	**51**	45	51	4	**58**	54	44	2
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**82**	42	58	0	**79**	33	67	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**43**	41	59	0	**46**	30	70	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**70**	45	55	0	**77**	35	65	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**89**	43	54	2	**100**	40	58	2
	Peste 9 milioane MDL	**51**	60	40	0	**52**	48	51	1
	Nş/Nr	**39**	40	57	3	**38**	32	65	3

Anexa 4.2: ”Q9. Dvs. aţi întâmpinat anumite dificultăţi atunci când aţi utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)”, **partea 2**

% pe linie		Comanda online a formularelor tipizate				e-Cerere			
		N	Da	Nu	Nu îmi aduc aminte	N	Da	Nu	Nu îmi aduc aminte
Total		**369**	***23***	***76***	***1***	**356**	***22***	***77***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**306**	22	77	1	**298**	20	79	1
	Mică	**44**	32	68	0	**42**	35	65	0
	Medie & Mari	**19***	27	73	0	**17***	23	77	0
Mediu	Urban	**317**	25	74	1	**317**	22	77	1
	Rural	**52**	14	86	0	**40**	21	79	0
Regiune	Nord	**42**	9	91	0	**41**	15	85	0
	Centru	**60**	14	86	0	**52**	20	80	0
	Chişinău	**242**	29	70	1	**240**	24	74	1
	Sud	**25***	17	83	0	**23***	14	86	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**148**	20	80	0	**138**	23	77	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**142**	24	76	1	**136**	19	79	2
	O companie ce prestează servicii contabile	**54**	30	68	2	**55**	26	72	2
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**76**	17	83	0	**75**	16	84	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**45**	19	81	0	**43**	20	77	3
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**70**	28	72	0	**67**	23	77	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**93**	24	74	1	**86**	22	76	1
	Peste 9 milioane MDL	**51**	35	65	0	**48**	28	72	0
	Nş/Nr	**35**	14	83	3	**37**	24	73	3

Anexa 4.2: ”Q9. Dvs. aţi întâmpinat anumite dificultăţi atunci când aţi utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)”, **partea 3**

% pe linie		”Declaraţie rapidă”				Contul curent al contribuabilului online			
		N	Da	Nu	Nu îmi aduc aminte	N	Da	Nu	Nu îmi aduc aminte
Total		**186**	***22***	***76***	***2***	**389**	***17***	***82***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**160**	22	75	3	**328**	17	82	1
	Mică	**20***	16	84	0	**46**	17	82	1
	Medie & Mari	**7***	24	76	0	**15***	25	75	0
Mediu	Urban	**159**	23	75	2	**338**	16	83	1
	Rural	**27***	16	80	4	**51**	23	76	1
Regiune	Nord	**19***	9	91	0	**45**	18	82	0
	Centru	**33**	18	79	3	**67**	22	78	0
	Chişinău	**120**	26	71	3	**254**	16	83	1
	Sud	**15***	7	93	0	**23***	15	83	2
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**68**	21	79	0	**157**	22	78	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**73**	20	77	3	**146**	13	86	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**34**	29	65	6	**57**	16	82	2
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**42**	24	73	3	**82**	13	87	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**24**	27	73	0	**47**	20	80	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**35**	23	77	0	**71**	18	82	0
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**42**	16	79	5	**95**	14	84	2
	Peste 9 milioane MDL	**23**	26	74	0	**52**	22	78	0
	Nş/Nr	**21**	14	81	5	**42**	22	75	3

Anexa 4.2: ”Q9. Dvs. aţi întâmpinat anumite dificultăţi atunci când aţi utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)”, **partea 4**

% pe linie		Registrul general electronic al facturilor fiscale				Accesarea informației despre contribuabili			
		N	**Da**	**Nu**	**Nu îmi aduc aminte**	**N**	**Da**	**Nu**	**Nu îmi aduc aminte**
Total		**267**	***15***	***85***	***1***	**334**	***5***	***93***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**222**	14	85	1	**280**	5	93	2
	Mică	**31**	14	86	0	**38**	9	91	0
	Medie & Mari	**14***	28	72	0	**16***	3	97	0
Mediu	Urban	**235**	15	84	1	**291**	5	94	1
	Rural	**32**	11	89	0	**44**	8	90	2
Regiune	Nord	**35**	15	85	0	**43**	2	98	0
	Centru	**41**	11	89	0	**55**	3	95	2
	Chişinău	**178**	15	83	1	**218**	6	92	2
	Sud	**13***	14	86	0	**19***	9	91	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**108**	17	83	0	**130**	4	96	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**105**	12	87	1	**127**	5	93	2
	O companie ce prestează servicii contabile	**38**	18	79	3	**47**	5	93	2
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**59**	11	89	0	**72**	2	98	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**32**	17	83	0	**41**	0	100	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**50**	15	85	0	**63**	8	91	2
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**62**	14	85	2	**79**	8	89	3
	Peste 9 milioane MDL	**37**	17	83	0	**45**	9	91	0
	Nş/Nr	**26**	16	79	4	**35**	6	91	3

Anexa 4.2: ”Q9. Dvs. aţi întâmpinat anumite dificultăţi atunci când aţi utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)”, **partea 5**

% pe linie		Verificarea facturii fiscale				Calendarul fiscal, cu notificări pe email			
		N	Da	Nu	Nu îmi aduc aminte	N	Da	Nu	Nu îmi aduc aminte
Total		**274**	***4***	***94***	***1***	**255**	***3***	***95***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**227**	4	94	1	**211**	3	95	2
	Mică	**34**	7	93	0	**30**	6	94	0
	Medie & Mari	**14***	0	100	0	**14***	0	100	0
Mediu	Urban	**239**	4	94	1	**219**	4	94	2
	Rural	**35**	6	94	0	**36**	0	100	0
Regiune	Nord	**37**	7	93	0	**30**	0	100	0
	Centru	**36**	6	94	0	**41**	0	100	0
	Chişinău	**182**	4	94	2	**164**	5	93	2
	Sud	**19***	0	100	0	**19***	0	95	5
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**111**	3	97	0	**104**	5	95	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv şi a noastră	**105**	8	91	1	**91**	2	94	4
	O companie ce prestează servicii contabile	**36**	0	97	3	**37**	3	94	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**58**	4	96	0	**55**	2	98	0
	Între 200 şi 500 mii MDL	**31**	4	96	0	**30**	4	96	0
	Între 501 mii şi 1 milion MDL	**54**	10	88	2	**53**	2	96	2
	Între 1 şi 9 milioane MDL	**61**	3	95	2	**54**	4	94	2
	Peste 9 milioane MDL	**39**	0	100	0	**37**	5	95	0
	Nş/Nr	**31**	6	90	4	**26**	4	87	8

Anexa 4.5: ”Q13. Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie)”, **partea 1**

% pe linie		N	Platforma nu se generează/vizualizează/ indică probleme tehnice				
			De fiecare dată când am accesat	Mi s-a întâmplat de câteva ori	Mi s-a întâmplat o singură dată	Nu mi s-a întâmplat niciodată	Nu îmi aduc aminte
Total		***435***	***9***	***59***	***11***	***19***	***2***
Tip întreprindere	Micro	**368**	7	59	12	20	2
	Mică	**48**	10	64	12	12	2
	Medie & Mari	**19***	26	52	2	19	0
Mediu	Urban	**372**	9	60	11	18	1
	Rural	**63**	6	52	14	24	3
Regiune	Nord	**59**	1	55	15	28	2
	Centru	**74**	4	54	11	29	1
	Chișinău	**275**	11	62	10	14	2
	Sud	**27***	11	48	14	27	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	10	55	12	22	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**166**	8	59	12	18	3
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	9	69	7	13	2
	Alta	**33**	7	60	13	21	0
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**94**	0	68	12	18	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**53**	12	58	4	24	2
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	8	52	16	23	1
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	16	51	16	16	2
	Peste 9 milioane MDL	**54**	8	75	8	8	2
	Nș/Nr	**46**	9	57	5	30	0

Anexa 4.5: ”Q13. Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie)”, **partea 2**

% pe linie		N	Declarațiile se încarcă foarte greu în ziua când este termenul limită				
			De fiecare dată când am accesat	Mi s-a întâmplat de câteva ori	Mi s-a întâmplat o singură dată	Nu mi s-a întâmplat niciodată	Nu îmi aduc aminte
Total		***435***	***14***	***51***	***9***	***23***	***3***
Tip întreprindere	Micro	**368**	11	52	10	24	3
	Mică	**48**	21	54	8	17	0
	Medie & Mari	**19***	43	26	4	27	0
Mediu	Urban	**372**	15	52	9	21	3
	Rural	**63**	8	47	9	35	2
Regiune	Nord	**59**	3	46	16	31	4
	Centru	**74**	8	47	4	40	1
	Chișinău	**275**	17	54	9	17	3
	Sud	**27***	19	46	14	22	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	17	51	5	27	1
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**166**	8	51	16	22	3
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	21	56	4	14	6
	Alta	**33**	13	47	12	25	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**94**	6	52	14	26	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**53**	12	55	2	29	2
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	16	48	14	20	3
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	9	56	7	23	5
	Peste 9 milioane MDL	**54**	29	44	9	19	0
	Nș/Nr	**46**	21	50	6	21	2

Anexa 4.5: ”Q13. Cât de des v-ați ciocnit cu următoarele probleme în legătură cu platforma serviciilor electronice (servicii.fisc.md)? (câte 1 răspuns pe linie)”, **partea 3**

% pe linie		N	Declarațiile nu se încarcă în ziua când este termenul limită				
			De fiecare dată când am accesat	Mi s-a întâmplat de câteva ori	Mi s-a întâmplat o singură dată	Nu mi s-a întâmplat niciodată	Nu îmi aduc aminte
Total		***435***	***8***	***49***	***12***	***29***	***1***
Tip întreprindere	Micro	**368**	7	48	12	30	2
	Mică	**48**	13	53	11	22	1
	Medie & Mari	**19***	11	50	4	35	0
Mediu	Urban	**372**	9	49	12	28	2
	Rural	**63**	4	47	10	38	1
Regiune	Nord	**59**	2	43	12	42	1
	Centru	**74**	2	46	9	43	0
	Chișinău	**275**	11	51	13	24	2
	Sud	**27***	11	51	15	23	0
Entitatea responsabilă de contabilitate	Un contabil angajat cu norma deplină în cadrul companiei	**177**	9	48	10	33	0
	Un contabil care oferă servicii de contabilitate la mai multe companii, inclusiv și a noastră	**166**	5	47	17	31	1
	O companie ce prestează servicii contabile	**60**	16	55	9	15	6
	Alta	**33**	10	58	3	26	3
Cifra de afaceri	Până la 200 mii MDL	**94**	5	43	16	34	2
	Între 200 și 500 mii MDL	**53**	8	55	6	28	2
	Între 501 mii și 1 milion MDL	**84**	8	56	10	27	0
	Între 1 și 9 milioane MDL	**103**	5	44	17	31	3
	Peste 9 milioane MDL	**54**	16	50	10	24	0
	Nș/Nr	**46**	14	52	5	28	0