

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 SATISFAȚIE AL PERSOANELOR FIZICE FAȚĂ DE SERVICIILE ȘI ACTIVITATEA SERVICIULUI FISCAL DE STAT

**PREPARED FOR:** Serviciul Fiscal de Stat

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

Decembrie, 2018

Dumitru Slonovschi

General Director  
E-mail: [d.slonovschi@consulting.md](mailto: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:**

<b>REZUMAT .....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>8</b>
i.1 Scopul și obiectivele studiului.....	8
i.2 Metodologia aplicată .....	8
i.3 Limitele și barierele cercetării.....	10
<b>CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITOLUL II: OPINIA GENERALĂ A POPULAȚIEI CU PRIVIRE LA PERFORMANȚA, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA SERVICIULUI FISCAL DE STAT.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITOLUL III: OPINIA POPULAȚIEI CU REFERIRE LA SERVICIILE PRESTATE DE CĂTRE SERVICIUL FISCAL DE STAT .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITOLUL IV: PERCEPEREA ACȚIUNILOR DE CĂTRE POPULAȚIE CA PRACTICI CARE AR LIMITA ACCESUL, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA ÎN ACTIVITATEA SERVICIULUI FISCAL DE STAT .....</b>	<b>25</b>

**Lista de figuri:**

Figura 1.1. Distribuția respondenților în funcție de sex, vârstă, mediu, regiune și sector.....	11
Figura 1.2. Distribuția respondenților în funcție de ocupație și nivelul de studii. ....	11
Figura 1.3. Distribuția respondenților în funcție de venit. ....	12
Figura 1.4: "Q2. În ultimele 12 luni ați interacționat cu SFS pentru următoarele tipuri de servicii? (un răspuns pe rând)" .....	12
Figura 1.5: "Q3. Dvs. ați comunicat cu Serviciul Fiscal de Stat ca persoană fizică sau ca reprezentantul persoanei juridice? (răspuns multiplu)" .....	13
Figura 1.6: "Q4. Prin ce modalitate ați interacționat în ultimele 12 luni cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)" .....	13
Figura 1.7: "Q5. De câte ori dvs. ați interacționat cu SFS în calitate de persoană fizică în decursul ultimului an? Vă rugăm să luați în calcul orice tip de interacțiune – vizită, apelul telefonic, scrisoare (un răspuns posibil)".....	13
Figura 2.1: "Q6. În ce măsură ați rămas satisfăcut de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei ...? Dacă ați comunicat de mai multe ori sau cu diferiți angajați și impresia de la comunicare a fost diferită – puneți o notă medie. Vă rugăm să utilizați o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. (câte 1 răspuns pe linie)" .....	14
Figura 2.2: "Q7. Dvs. ați putea comenta ce anume nu v-a plăcut când ați comunicat cu SFS? (răspuns liber)" .....	15
Figura 2.3: "Q8. Cum apreciați următoarele aspecte în timpul soluționării adresărilor făcute de Dvs.? Vă rugăm să evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=nesatisfăcător și 5=foarte bine. (câte 1 răspuns pe linie)" .....	15
Figura 2.4: "Q11. Când dvs. vă adresați la SFS, întrebarea Dvs. se soluționează? Vă rugăm să vă gândiți atât la situațiile când aveți nevoie de un răspuns la o întrebare, cât și atunci când aveți nevoie de un serviciu. (1 răspuns posibil)" .....	16
Figura 2.5: "Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații 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; Claritate, informație".....	16
Figura 2.6: "Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie) Subiecte: Angajații; Comoditate; Conștiință fiscală" .....	17
Figura 2.7: "Q29. Cum ar fi comod pentru dvs. să aflați informații despre prevederile fiscale care țin de cetățeni (câte 1 răspuns pe linie)" .....	18
Figura 2.8: "Q31. Atunci când ați vizitat oficiul SFS, în ce măsură ați rămas satisfăcut de ambianța și amenajarea sediului? (1 răspuns posibil)" .....	18
Figura 3.1: "Q8B. În ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil)" .....	19
Figura 3.2: "Q9. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS, precum: (un răspuns pe rând)" .....	19
Figura 3.3: "Q10. Dvs. ați utilizat acest serviciu? (un răspuns pe rând)" .....	20
Figura 3.4: "Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie) Subiect: Comoditate" .....	21
Figura 3.5: "Q13. În anul 2018 dvs. ați depus declarația pe venit? (posibil răspuns multiplu)" .....	21
Figura 3.6: "Q15. Cât de ușor a fost pentru dvs. să completați declarația pe venit prezentată pe suport de hârtie? (un răspuns posibil)" .....	21
Figura 3.7: "Q16. Cineva v-a ajutat să completați declarația pe venit prezentată pe suport de hârtie? (un răspuns posibil)" .....	22
Figura 3.8: "Q17. Cum apreciați întreg procesul de depunere a declarației pe suport de hârtie la oficiul SFS? (un răspuns posibil)".....	22
Figura 3.9: "Q18. Cât de ușor a fost pentru dvs. să completați declarația pe venit în format electronic? (un răspuns posibil)" .....	22
Figura 3.10: "Q20. Dvs. ați fost vreodată în situația când după completarea declarației se vedea că statul vă este dator cu o anumită sumă (un răspuns posibil)" .....	22
Figura 3.11: "Q21. Dvs. ați încercat să recuperați acești bani? (un răspuns posibil)" .....	23

Figura 3.12: "Q22. Cât de ușor a fost să recuperați acești bani? (un răspuns posibil)" .....	23
Figura 3.13: "Q23. Dvs. ați accesat site-ul SFS (sfs.md) atunci când trebuia să depuneți declarația pe venit sau în alte scopuri? (răspuns multiplu)" .....	23
Figura 3.14: "Q24. Cât de satisfăcut sunteți de site-ul SFS (sfs.md) pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut? (un răspuns posibil)" .....	24
Figura 3.15: "Q25. Ce considerați că necesită a fi îmbunătățit pe site-ul SFS? (răspuns liber)" .....	24
Figura 3.16: "Q30. Cum evaluați calitatea serviciilor prestate de SFS în comparație cu alte instituții de stat? (un răspuns posibil)" .....	24
Figura 4.1: "Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord? (câte un răspuns pe linie) Subiect: Corupția" .....	25
Figura 4.2: "Q14. Care au fost barierele din cauza cărora dvs. ați depus declarația pe hârtie dar nu online? (răspuns multiplu)" .....	26
Figura 4.3: "Q19. V-ați ciocnit sau nu cu următoarele greutăți în legătură cu platforma electronică? (câte un răspuns pe linie)" .....	26
Figura 4.4: "Q26. Dvs. vreodată ați fost nevoit să achitați o amendă/penalitate la SFS? (un răspuns posibil)" .....	26
Figura 4.5: "Q27. Această amendă mai curând a fost rezultat a faptului.." .....	27
Figura 4.6: "Q28. În ce măsură dvs. cunoașteți legislația în domeniul fiscal, care sunt aplicabile dvs. ca cetățean (un răspuns posibil)" .....	27
Figura 4.7: "Q32. Care alte recomandări dvs. ați mai oferi către SFS? (răspuns liber)" .....	27

## REZUMAT

Scopul primar al cercetării a fost de a studia nivelul de satisfacție al contribuabililor (persoane fizice) care au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat, de la data de 1 ianuarie 2017 până în ziua interviului.

Sondajul a fost realizat pe un eșantion național reprezentativ de 1026 respondenți, cu vârsta 16+. Datele au fost colectate în perioada noiembrie-decembrie 2018, prin intermediul interviurilor față-în-față.

Ca urmare a realizării sondajului în rândul persoanelor fizice care au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat, de la data de 1 ianuarie 2017 până în ziua interviului (în conformitate cu datele prezentate în tabel), s-a determinat că circa 69% dintre acestea sunt satisfăcute de serviciile oferite de către SFS.

A fost calculat un indicator integrat utilizând datele din sondaj. Metoda de calcul a indicatorului integrat, care reprezintă satisfacția persoanelor fizice față de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat a fost elaborată împreună cu beneficiarul, în baza priorităților strategice ale instituției. Pentru calculul acestui indicator au fost selectate unele întrebări (prezentate în tabel) care corespund priorităților de dezvoltare ale instituției. Fiecărui aspect i-a fost atribuit un coeficient de importanță, care a fost utilizat pentru ponderare. Astfel, a fost calculat indicatorul integrat al satisfacției persoanelor fizice față de serviciile oferite de către SFS, care reprezintă media ponderată a itemilor selectați.

<b>Ponderea persoanelor fizice care sunt de acord cu afirmațiile de mai jos.</b> % = suma ponderilor pentru 5 puncte (total de acord) și 4 puncte (mai degrabă de acord).		<b>Ponderare</b>	<b>Indicator ponderat, %</b>
<b>Afirmația</b>	<b>%</b>		
"SFS oferă servicii diverse (crează condiții) pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol"	71	5%	3.55
"Cadru legislativ este suficient de accesibil pentru ca contribuabilii să acționeze în conformitate cu acesta"	60	5%	3.00
"SFS prestează serviciile operativ"	63	5%	3.15
"SFS a asigurat descrierea proceselor de administrare fiscală, așa încât se asigură transparența acțiunilor și deciziilor"	59	5%	2.95
"De fiecare dată când eu caut o informație în domeniul fiscalității, eu o găsesc fără dificultăți"	62	5%	3.10
"Angajatul SFS discută cu mine în limba comodă pentru mine (limba română/ limba rusă)"	78	5%	3.85
"Angajații SFS sunt competenți și adesea știu cum să răspundă la întrebările mele"	72	5%	3.60
"Angajații SFS cu care am interacționat au fost amabili și au manifestat dorința de a ajuta"	73	5%	3.65
Persoane fizice care sunt satisfăcute de interacțiunea în general cu angajații Serviciului Fiscal de Stat	83	10%	8.30
Persoane fizice care sunt mulțumite de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat	68	50%	34.00
<b>INDICATOR INTEGRAT (media ponderată)</b>			<b>69.15%</b>

Ca urmare a realizării studiului, s-a determinat că în ultimele 12 luni, cele mai multe persoane fizice au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat pentru a depune declarația pe venit (66%), iar circa 38% au contactat SFS pentru a obține informații. De asemenea, majoritatea respondenților a afirmat că a comunicat față în față cu un angajat SFS (80%) în calitate de persoană fizică, reprezentând propriile interese (96%). Un sfert dintre participanți susține că a interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat prin telefon, la numărul Centrului Unic de Apel.

Circa 56% dintre cetățenii care au vizitat oficiul SFS se declară satisfăcuți de ambianța și amenajarea sediului.

Cu referire la frecvența de interacțiune, mai mult de jumătate dintre cetățeni (57%) au spus că au interacționat cu SFS o dată în decursul ultimului an. Iar circa un sfert a comunicat de două ori în aceeași perioadă de timp.

Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut, respondenții au evaluat gradul de satisfacție cu privire la interacțiunea cu angajații SFS, în funcție de modalitatea de comunicare. Astfel, mai mulți respondenți s-au declarat satisfăcuți de interacțiune în general (82%) și de convorbirea față în față (72%). Totodată, peste jumătate dintre persoane au fost indecise cu privire la nivelul de satisfacție față de interacțiunea prin telefon, dar nu la linia fierbinte, prin scrisori electronice și prin scrisori tradiționale.

Respondenții care nu au rămas mulțumiți de comunicarea cu angajații SFS au enumerat următoarele aspecte mai puțin plăcute: angajații nu explică pe înțeles (19%), angajații să fie mai amabili (15%) și lipsa de respect față de cetățean (14%).

Populației i-a fost propusă o listă de aspecte prezente în momentul soluționării adresărilor făcute la Serviciul Fiscal de Stat. Respectiv, mai mult de jumătate dintre participanți a evaluat majoritatea aspectelor ca fiind bune și circa jumătate a oferit aceeași apreciere serviciilor electronice disponibile la moment. Totuși, cele mai apreciate aspecte sunt: amabilitatea (77%) și competența profesională a funcționarilor SFS.

Cu privire la capacitatea Serviciului Fiscal de Stat de a răspunde la întrebările din partea populației, majoritatea respondenților susțin că mereu sau în majoritatea cazurilor când au făcut o solicitare la SFS, aceasta a fost soluționată (88%).

Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, persoanele fizice și-au declarat acordul sau dezacordul cu privire la unele afirmații despre accesibilitatea pentru conformare benevolă, transparentă și claritatea informației. În general, peste jumătate dintre cetățeni susțin că sunt de acord cu declarațiile pozitive despre subiectele menționate anterior. Iar cea mai mare pondere de respondenți a spus că este de acord cu afirmația că SFS oferă servicii diverse pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol (71%).

În privința afirmațiilor despre angajați, comoditate și conștiința fiscală, răspunsurile populației au fost mai diverse. Astfel, 78% sunt de acord că angajatul SFS discută cu cetățenii în limba comodă pentru ei și circa trei pătrimi și-au exprimat acordul cu declarațiile despre competența, amabilitatea și dorința de a ajuta manifestate de funcționarii SFS. Pe de altă parte, cei mai mulți respondenți au spus că nu sunt de acord cu afirmația că dacă ar achita taxe și impozite mai mari, ar trăi într-o țară mai dezvoltată (40%).

Populația și-a exprimat preferințele cu referire la metodele de informare despre prevederile fiscale care țin de cetățeni. Respectiv, pentru cea mai mare pondere de respondenți ar fi comodă informarea prin intermediul Centrului Unic de Apel (61%). Circa jumătate au afirmat că ar dori să afle informații despre prevederile fiscale prin notificări SMS de la Serviciul Fiscal de Stat (49%), iar circa 44% preferă informarea prin notificări electronice. Cele mai multe persoane au menționat revistele de specialitate drept cea mai incomodă metodă de informare (49%).

Majoritatea respondenților este mulțumită de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat (68%).

Persoanele care au auzit despre serviciile prestate de SFS s-au expus asupra frecvenței de utilizare a acestora. O treime din populație utilizează calendarul fiscal, care transmite pe email notificări despre evenimente importante pentru raportarea fiscală, iar câte 30% accesează informații despre contribuabili și contul curent al contribuabilului. În măsură mai mică, este utilizat serviciul – fișa imobilului online (21%). În acest context, este necesar de menționat că circa jumătate dintre cetățeni a afirmat că nu a folosit niciodată vreunul dintre serviciile din lista prezentată.

O pondere de 47% din populație crede că calitatea serviciilor prestate de Serviciul Fiscal de Stat este la fel ca și în alte instituții de stat, iar circa 42% au evaluat calitatea serviciilor oferite de SFS ca fiind mai bună.

Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, persoanele și-au expus părerea cu privire la unele afirmații despre comoditatea accesării serviciilor oferite de SFS. Astfel, circa o treime de respondenți au fost de acord că, atunci când au venit la SFS, au trebuit să stea mult în rând, iar în opinia a 45% dintre cetățeni – mai sunt servicii care ar putea să fie trecute pe online, ca să nu fie necesar de mers la oficiu pentru depunerea documentelor.

În anul 2018, o rată de 40% din populație a depus declarația pe venit pe suport de hârtie, iar circa 18% au completat declarația online. Totodată, o pondere de 36% a ales să nu depună declarația pe venit în anul 2018.

Respondenții care au depus declarația pe venit pe suport de hârtie susțin în proporție de 71% că această procedură a fost ușoară pentru ei. În acest sens, o cotă de 46% au afirmat că nu au fost ajutați de o persoană terță la completarea declarației pe hârtie. Circa 29% au fost ajutați de o cunoștință personală, iar 26% au apelat la SFS pentru a solicita ajutor în completarea declarației pe suport de hârtie.

Cei mai mulți participanți la sondaj susțin că au depus declarația pe venit pe hârtie, dar nu în format electronic, pentru că nu știau că pot completa declarația online (40%) și pentru că ei consideră depunerea declarației pe suport de hârtie ca fiind mai sigură (38%). Iar un sfert dintre cetățeni nu au completat declarația online pentru că nu au semnătură electronică.

Pentru 69% dintre respondenți, procesul de depunere a declarației pe suport de hârtie la oficiul SFS este unul ușor, iar un sfert a afirmat că această procedură este în mare parte complicată. Dintre persoanele care au completat declarația pe venit în format electronic, circa 85% au apreciat procedura ca fiind ușoară.

Printre greutățile întâmpinate de respondenții care au depus declarația pe venit online, cel mai des s-a menționat faptul că uneori nu se pot intra pe platforma electronică pentru a accesa serviciile online (39%).

Majoritatea cetățenilor intervievați nu au fost în situația când, după completarea declarației, se vedea că statul le este dator cu o anumită sumă de bani (79%), iar circa 11% au fost în această situație. Cei mai mulți respondenți, cărora statul le era dator cu o anumită sumă, au încercat să recupereze acești bani. Evaluând gradul de dificultate în procesul de recuperare, 55% susțin că le-a fost ușor să restituie banii, pentru 29% a fost complicat, iar o rată de 16% dintre cetățeni au spus că le-a fost foarte complicat să recupereze datoria de la stat.

Un sfert din populație a accesat site-ul Serviciului Fiscal de Stat pentru a se informa, 14% au depus declarația online, iar 11% au vizualizat locația oficiilor și numărul de contact. Totodată, o cotă de 63% nu a accesat pagina oficială a Serviciului Fiscal de Stat.

Persoanele care au vizitat site-ul SFS s-au declarat în proporție de 61% satisfăcuți de conținutul și formatul paginii. În același timp, respondenții au numit următoarele îmbunătățiri care necesită a fi implementate: informația să fie scrisă într-un limbaj mai simplu (9%) și site-ul să fie simplificat (5%).

Aproximativ jumătate dintre participanți sunt de acord cu afirmația că angajații SFS sunt cinstiți și lucrează corect, fără ca să fie nevoie de cadouri sau mită. Circa 47% dintre respondenți nu sunt deloc de acord cu declarația că au oferit cadouri pentru a rezolva problema lor. Iar 45% și-au exprimat dezacordul cu afirmația: "mi s-a întâmplat ca angajatul SFS să facă aluzii să îi plătesc pentru orice serviciu".

Majoritatea populației nu a fost nevoită să achite o amendă la Serviciul Fiscal de Stat (87%). Dintre cei care au achitat o penalitate la SFS, circa 61% susțin că amenda a fost cauzată de faptul că nu știau că trebuie să achite anumite taxe. Iar o treime nu a achitat taxe, deși știa despre această necesitate.

Respondenții au fost rugați să-și evalueze cunoștințele privind legislația din domeniul fiscal. Astfel, circa 38% cunosc câte ceva din legislația fiscală, un sfert cunoaște puțin, iar 27% cunosc suficient de bine prevederile legislative din domeniul fiscal.

Printre recomandările cetățenilor către Serviciul Fiscal de Stat, cel mai frecvent menționate au fost: impozitele să fie mai mici (8%), angajații să fie mai amabili (4%) și să lucreze mai repede (4%). Totodată, în proporție de 12%, populația a afirmat că totul este bine în activitatea SFS.

## INTRODUCERE

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

### i.1 Scopul și obiectivele studiului

**Scopul** primar al cercetării este de a studia nivelul de satisfacție al contribuabililor (persoane fizice) care au interacționat cu SFS recent – de pe data de 1 ianuarie 2017 până în ziua interviului.

**Obiectivele studiului** sunt:

1. **Determinarea percepției** cu privire la performanța SFS, eficiența, transparența, corupția în SFS, încrederea publică și siguranță legată de faptul că SFS este capabil de a aplica legile fiscale cu eficiență, integritate și corectitudine.
2. **Stabilirea percepției** performanței SFS în prestarea serviciilor-cheie la un nivel înalt de calitate consistentă cu acces echitabil, transparență și eficiență. Aceste servicii pot include serviciile-cheie, inclusiv canalul telefonic și online și procese de conformare, precum serviciile digitale, controalele și recuperarea datoriilor.
3. **Determinarea percepției** modului/ practicilor prin care SFS limitează accesul, eficiența și transparența, creează oportunități pentru practicile corupte și bariere pentru încrederea publică.

### i.2 Metodologia aplicată

Datele prezentate în acest raport au fost colectate prin intermediul unui sondaj cu cetățenii care în ultimul an au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat. La fel, în acest eșantion au fost incluși deținătorii de patentă și liber profesioniștii (ex: notari, avocați, executori judecătorești, mediatori, administratori autorizați, experți judiciari în birouri de expertiză judiciară).

**Eșantion:** 1026 respondenți.

**Marja de eroare:** ±3.1%.

**Metoda de colectare a datelor:** sondaj față-în-față, CAPI.

**Respondenți:** eșantion național reprezentativ, vârsta respondenților – 16+ ani

#### i.2.1 Eșantionul și colectarea datelor

Figura1. Eșantion colectat, N=1026, %

Grupa	Raion	Mediu	Nr. de interviuri realizate
Grup 1	Briceni, Edineț, Ocnița și Dondușeni	Urban	22
		Rural	52
Grup 2	Soroca, Drochia și Florești	Urban	24
		Rural	56
Grup 3	Mun. Bălți, Fălești, Glodeni, Râșcani și Sângerei	Urban	61
		Rural	73
Grup 4	Orhei, Rezina, Șoldănești și Telenești	Urban	19
		Rural	65
Grup 5	Mun. Chișinău	Urban	224
		Rural	22
Grup 6	Anenii Noi, Criuleni, Ialoveni și Strășeni	Urban	15
		Rural	84
Grup 7	Ungheni, Călărași și Nisporeni	Urban	24
		Rural	50
Grup 8	Basarabeasca, Hâncești, Leova și Cimișlia	Urban	18
		Rural	57
Grup 9	Căușeni, Ștefan Vodă	Urban	9
		Rural	36
Grup 10	UTA Găgăuzia	Urban	20
		Rural	28
Grup 11	Taraclia, Cahul și Cantemir	Urban	20
		Rural	47
<b>Total</b>			<b>1026</b>



### **- Alegerea localității**

*Etapa 1.* Pentru a obține un eșantion național reprezentativ, teritoriul țării a fost divizat în 11 grupuri geografice ale regiunilor, fiecare cuprinzând în medie 3 raioane. Această procedură a permis efectuarea interviurilor uniform, din punct de vedere geografic. Cele 11 grupuri geografice sunt similare județelor anterioare, care au existat înainte de reforma administrativ-teritorială a Republicii Moldova.

Pentru fiecare grup geografic a fost compilată o listă a localităților urbane, mari rurale, mijlocii rurale și mici rurale. Aceste localități au fost randomizate și a fost selectată o listă de localități necesare. Numărul de localități a fost determinat de faptul că interviurile realizate în fiecare localitate au fost limitate. Astfel, în satele mari au fost realizate 15 interviuri, în satele mijlocii – 13 interviuri, iar în satele mici – 10 interviuri. Localitățile urbane au fost selectate aleatoriu din lista de orașe din fiecare grup.

### **- Alegerea gospodăriei**

**În Chișinău** străzile și punctele de pornire pentru fiecare stradă au fost selectate aleatoriu. Dacă punctul de pornire nu era o casă locativă sau nimeni nu trăia la adresa respectivă, operatorul mergea mai departe, pe aceeași parte a străzii, până ajungea la o casă locativă.

Cu ajutorul tabelului de cifre aleatorii, în funcție de numărul de apartamente în această casă, se selecta **apartamentul de pornire**. După care se urma pasul: operatorul intra în fiecare al treilea apartament, trecând peste două.

**Revenire:** operatorul revenea de încă două ori la apartamentele care au fost indisponibile prima dată cu un interval de minim 4 ore.

**Pentru alte orașe:** cu ajutorul hărții Google Maps orașul s-a divizat în 4 cadrane proporționale. Aleatoriu se selecta unul dintre cadrane în care se efectuau interviurile.

Din oficiu s-a selectat aleatoriu **strada și casa exactă**. În continuare, se urma regula de +3, se trecea peste 2 apartamente și se bătea în a treia ușă pentru a efectua următorul interviu.

**Sate:** Satul s-a împărțit în cadrane (pentru un sat mic, de până la aproximativ 300 de locuitori - fără cadrane, pentru sate până la aproximativ 1000 de locuitori - 2 cadrane, iar pentru sate de până la aproximativ 1500 de locuitori - 3 cadrane și pentru satele mai mari de 1500 de locuitori - 4 cadrane). Ulterior, pentru fiecare sat care a intrat în eșantion s-a selectat aleatoriu cadranul. Punctul de pornire a fost fixat din oficiu, iar în cazul în care punctul de pornire nu era accesibil, operatorul mergea la următoarea casă. În continuare, se urma pasul de +3 case.

### **- Alegerea respondentului**

Dacă gospodăria deschidea ușa, interviewerul invita la interviu persoana care **corespunde criteriilor și ultima și-a sărbătorit ziua de naștere**. Dacă această persoană era plecată de mult timp (de exemplu, lucrează în străinătate), interviewerul alegea persoana care a avut ziua de naștere înaintea primei persoane.

Operatorul intra în următoarea gospodărie **fără a respecta pasul statistic** în următoarele cazuri:

- respondentul refuza participarea în sondaj/ întrerupea interviul și refuza să îl finalizeze;
- respondentul era în stare de ebrietate/ se comporta inadecvat;
- în gospodărie nu existau persoane care să corespundă criteriilor de selecție.

### **i.2.3 Structura chestionarului**

Chestionarul a inclus 39 de întrebări și a durat 15-20 de minute.

### **i.2.5 Intervievarea**

Datele au fost colectate prin intermediul interviurilor față în față, cu ajutorul tabletelor. Interviurile au fost desfășurate în limba română sau limba rusă, în funcție de preferințele respondenților. Persoana responsabilă de logistica proiectului ținea evidența tuturor chestionarelor care ajung din teren, verifica calitatea lucrărilor efectuate și monitoriza procesul de colectare.

### **Introducerea datelor**

Chestionarele completate cu ajutorul tabletelor erau introduse în baza de date în momentul efectuării interviului. Imediat ce interviewerul completa chestionarul, datele erau transferate direct în baza de date prin internet, eliminând astfel costurile pentru introduceri duble și contribuind la reducerea erorilor.

### **i.2.6 Analiza datelor**

După colectarea datelor, eşantionul obţinut a fost comparat cu cel planificat. Datorită faptului că sunt implicate mai multe echipe de intervieatori concomitent, în procesul de colectare, pentru unele regiuni/cote au fost înregistrate mai multe chestionare decât numărul planificat. În aceasta situaţie, pentru a ajusta eşantionul obţinut la cel planificat, a fost aplicată procedura de ponderare a datelor. Datele au fost ponderate în baza datelor Biroului Naţional de Statistică, în funcţie de regiune, mediu şi gender.

Datele colectate au fost analizate cu ajutorul software-ului statistic SPSS.

### **i.3 Limitele şi barierele cercetării**

Pe parcursul efectuării cercetării nu au fost întâmpinate bariere.

## CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE

În acest capitol sunt prezentate informații despre modalitatea și frecvența de interacțiune a persoanelor fizice cu Serviciul Fiscal de Stat, tipurile de servicii solicitate și datele demografice despre respondenți.

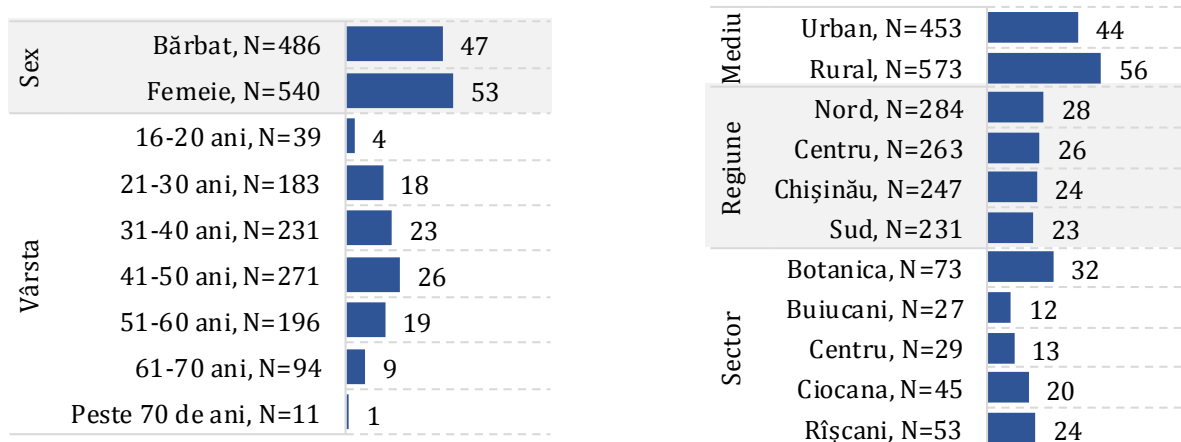
### Caracteristicile socio-demografice ale persoanelor fizice intervievate

În cadrul sondajului au fost intervievate 53% femei și 47% bărbați. Cei mai mulți respondenți au vârsta cuprinsă între 31 și 50 de ani (49%). Mai puțini participanți la cercetare sunt din categoria de vârstă 21-30 de ani (18%) și 51-60 de ani (19%).

Mai mult de jumătate dintre respondenți sunt din mediul rural (56%) și circa 44% sunt locuitori ai mediului urban. Distribuția geografică a persoanelor intervievate este aproape uniformă - din fiecare regiune fiind intervievați câte aproximativ un sfert de cetățeni.

Respondenții din Chișinău locuiesc preponderent în sectorul Botanica (32%) și Râșcani (24%).

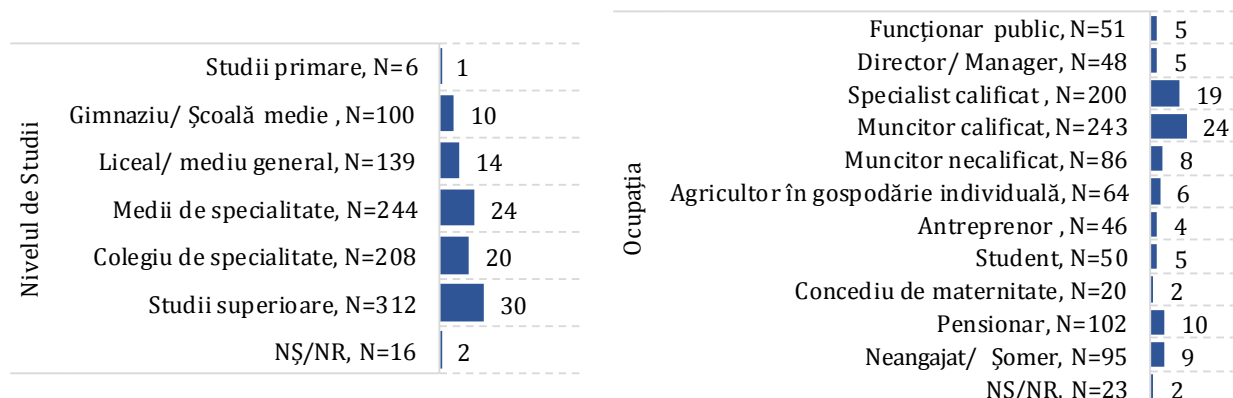
Figura 1.1. Distribuția respondenților în funcție de sex, vârstă, mediu, regiune și sector.



O rată de 30% dintre persoanele fizice intervievate au studii superioare și circa un sfert au relatat despre finalizarea studiilor medii de specialitate.

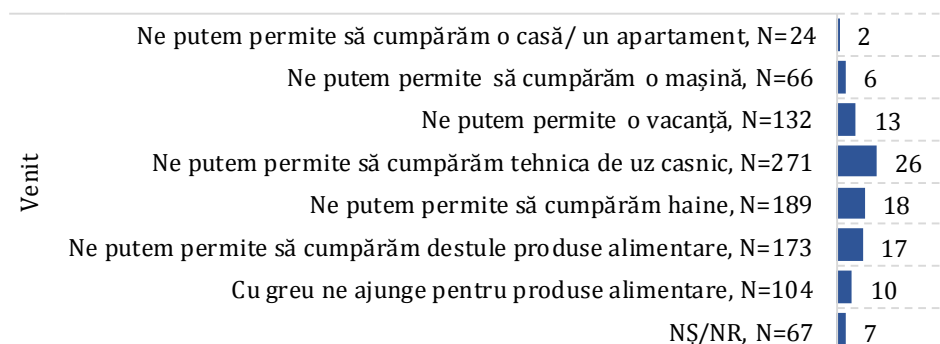
În funcție de ocupație, observăm că circa un sfert sunt muncitori calificați, 19% sunt specialiști calificați și circa 10% sunt pensionari.

Figura 1.2. Distribuția respondenților în funcție de ocupație și nivelul de studii.



Un sfert dintre persoanele intervievate susțin că au un venit lunar care le permite cumpărarea tehnicii de uz casnic. Mai puțini respondenți au spus că au posibilitatea să cumpere haine (18%) și suficiente produse alimentare (17%). Despre posibilitatea achitării unei vacanțe a relatat o cotă de 13% dintre participanții la studiu.

Figura 1.3. Distribuția respondenților în funcție de venit.

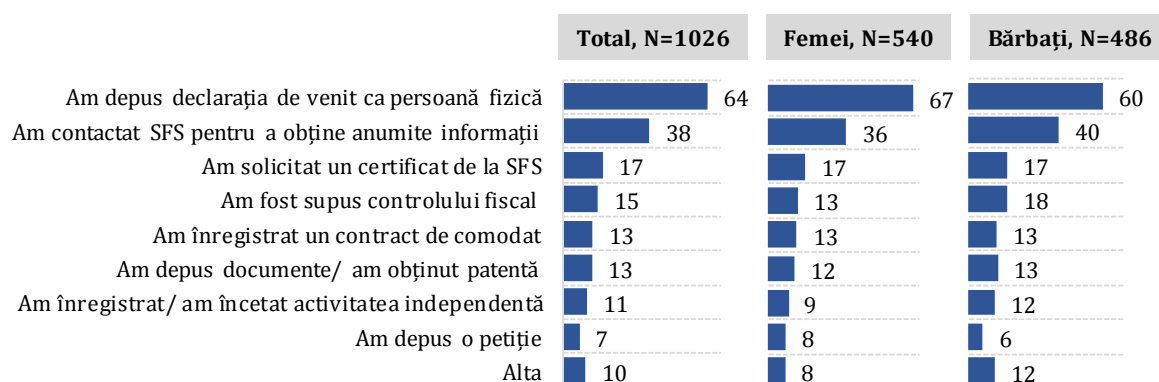


Persoanele fizice au afirmat că, în ultimele 12 luni, au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat preponderent pentru a depune declarația de venit ca persoană fizică (64%). O rată de 38% a contactat SFS pentru a obține anumite informații. Și mai puțini respondenți au relatat despre servicii, precum sunt: solicitarea unui certificat (17%), a fost supus unui control fiscal (15%), înregistrarea unui contract de comodat (13%) și depunerea unor documente/ obținerea patentei (13%).

Depunerea declarației de venit ca persoană fizică a fost serviciul cel mai des menționat atât în rândul femeilor (67%), cât și a bărbaților (60%). O pondere de 40% dintre bărbați și 36% femei a spus că în ultimele 12 luni au contactat SFS pentru a obține informații.

În timp ce 18% dintre bărbați susțin că în ultimele 12 luni au fost supuși unui control fiscal, cu 5 p.p. mai puține femei au numit același serviciu utilizat în această perioadă.

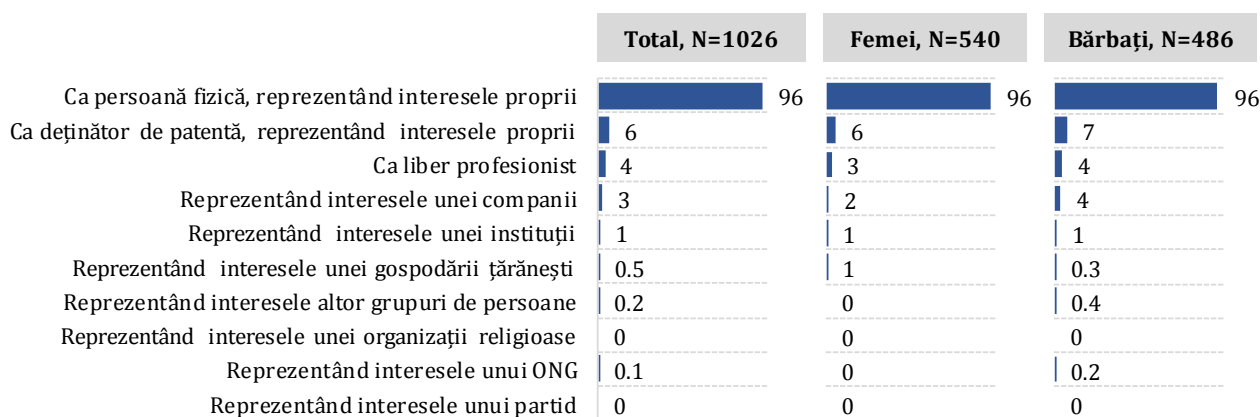
Figura 1.4: "Q2. În ultimele 12 luni ați interacționat cu SFS pentru următoarele tipuri de servicii? (un răspuns pe rând)"



Majoritatea respondenților (96%) a comunicat cu Serviciul Fiscal de Stat ca persoană fizică. Ponderi semnificativ mai mici au relatat despre comunicarea cu SFS în calitate de deținători de patente (6%) și liberi profesioniști (4%).

Aceleași tendințe au fost observate atât în rândul femeilor, cât și a bărbaților – cote a câte 96% din fiecare categorie au spus că au interacționat cu SFS ca persoană fizică.

Figura 1.5: "Q3. Dvs. ați comunicat cu Serviciul Fiscal de Stat ca persoană fizică sau ca reprezentantul persoanei juridice? (răspuns multiplu)"

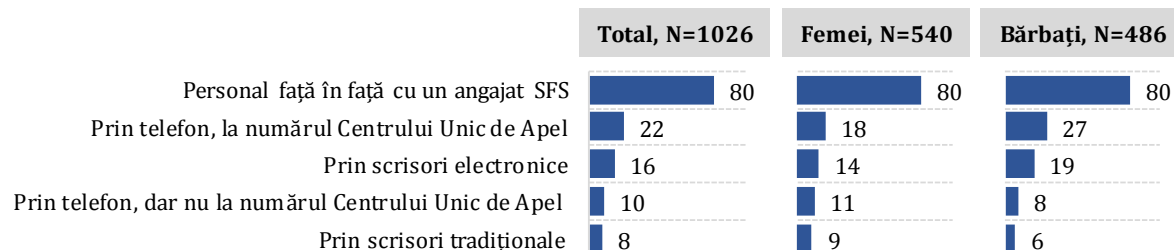


Cu referire la modalitatea de interacțiune cu Serviciul Fiscal de Stat, circa 80% dintre persoanele fizice au afirmat că în ultimele 12 luni au comunicat personal față în față cu un angajat al SFS. O rată de 22% a relatat despre interacțiunea prin telefon, la numărul Centrului Unic de Apel și circa 16% au comunicat cu SFS prin intermediul scrisorilor electronice.

Ponderi a câte 80% dintre femeii și bărbații au interacționat personal față în față cu un angajat SFS în ultimele 12 luni. În timp ce 18% dintre femeii au spus că au comunicat prin telefon, la numărul Centrului Unic de Apel, o rată cu 9 p.p. mai mare de bărbații au numit aceeași modalitate de interacțiune.

De asemenea, interacțiunea prin scrisori electronice a fost numită mai frecvent în rândul bărbaților (+5 p.p.) decât al femeilor (14%).

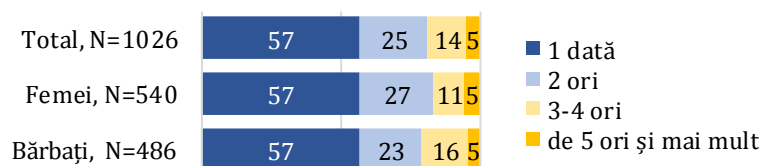
Figura 1.6: "Q4. Prin ce modalitate ați interacționat în ultimele 12 luni cu Serviciul Fiscal de Stat? (răspuns multiplu)"



Puțin peste jumătate dintre persoanele fizice (57%) au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat o singură dată în decursul ultimului an. Un sfert au interacționat de 2 ori și circa 14% au comunicat de 3-4 ori cu SFS în ultimul an.

Circa 27% dintre femeii și 23% bărbații au interacționat cu SFS de două ori pe parcursul ultimului an. Bărbații (16%) au afirmat în măsură mai mare despre comunicarea cu SFS de 3-4 ori în ultimul an, comparativ cu femeile care au menționat aceeași frecvență (11%).

Figura 1.7: "Q5. De câte ori dvs. ați interacționat cu SFS în calitate de persoană fizică în decursul ultimului an? Vă rugăm să luați în calcul orice tip de interacțiune – vizită, apelul telefonic, scrisoare (un răspuns posibil)"



## CAPITOLUL II: OPINIA GENERALĂ A POPULAȚIEI CU PRIVIRE LA PERFORMANȚA, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA SERVICIULUI FISCAL DE STAT

În acest capitol sunt ilustrate și analizate datele despre opinia populației cu referire la activitatea Serviciului Fiscal de Stat. Preponderent, sunt prezentate părerile respondenților despre performanța, eficiența și transparența în activitatea acestei instituții.

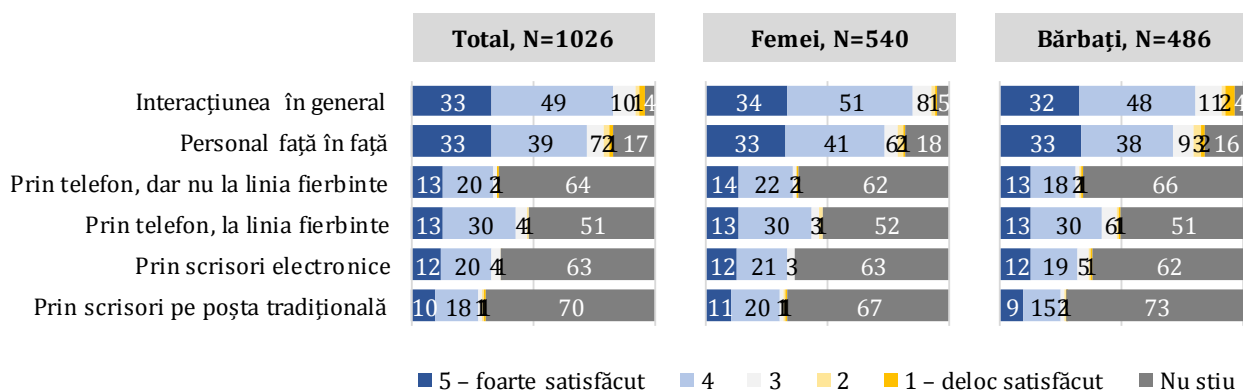
Respondenților li s-a solicitat să aprecieze în ce măsură au rămas satisfăcuți de interacțiunea cu angajații SFS, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. O treime din respondenți au apreciat ca fiind foarte satisfăcuți de interacțiunea în general cu angajații SFS și aproape jumătate - mai degrabă satisfăcuți (49%). O treime din respondenții care au interacționat față în față cu angajații SFS au menționat că sunt foarte satisfăcuți, iar 39% susțin că sunt mai degrabă satisfăcuți.

34% dintre femei și 32% dintre bărbați au declarat că sunt foarte satisfăcuți de interacțiunea în general cu angajații SFS. Puțin peste jumătate din femei (51%) și aproape jumătate din bărbați (48%) susțin că au rămas mai degrabă satisfăcuți.

În urma interacțiunii față în față cu angajații SFS, câte un sfert din femei și bărbați au spus că sunt foarte satisfăcuți, iar o pondere de 41% din femei și 38% din bărbați - mai degrabă satisfăcuți.

Cu privire la interacțiunea prin telefon, scrisori electronice sau scrisori pe poșta tradițională se observă că mai mult de jumătate din participanții la studiu au fost indeciși în evaluarea nivelului de satisfacție.

Figura 2.1: "Q6. În ce măsură ați rămas satisfăcut de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei ...? Dacă ați comunicat de mai multe ori sau cu diferiți angajați și impresia de la comunicare a fost diferită – puneți o notă medie. Vă rugăm să utilizați o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. (câte 1 răspuns pe linie)"

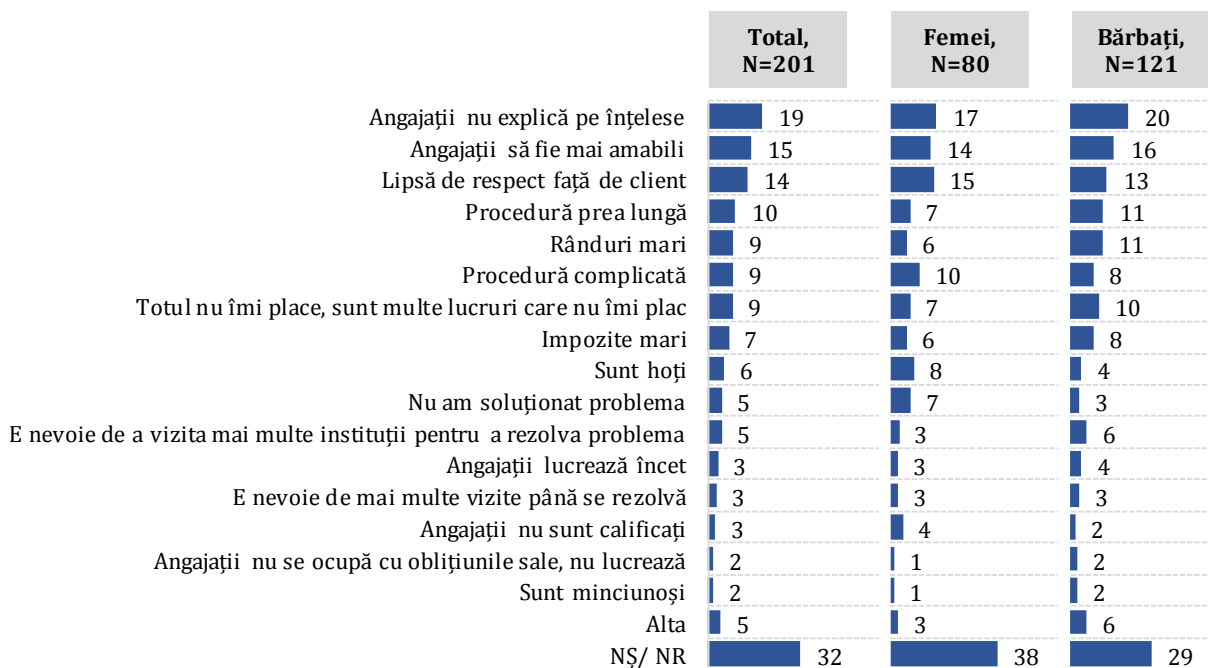


Populația generală care a evaluat interacțiunea cu angajații SFS drept una mai puțin pozitivă a invocat câteva motive, în topul cărora se află faptul că angajații nu explică pe înțeles (19%). Acesta este urmat de doleanța cetățenilor ca angajații SFS să fie mai amabili (15%) și lipsa de respect față de client (14%).

În rândul femeilor, 17% au menționat că angajații nu explică pe înțeles, 15% au remarcat lipsa respectului față de client, iar 14% ar dori ca angajații SFS să manifeste mai multă amabilitate.

20% dintre bărbați consideră cu angajații nu explică pe înțeles, 16% susțin că angajații nu sunt amabili, iar 13% au remarcat lipsa de respect față de client.

Figura 2.2: "Q7. Dvs. ați putea comenta ce anume nu v-a plăcut când ați comunicat cu SFS? (răspuns liber)"



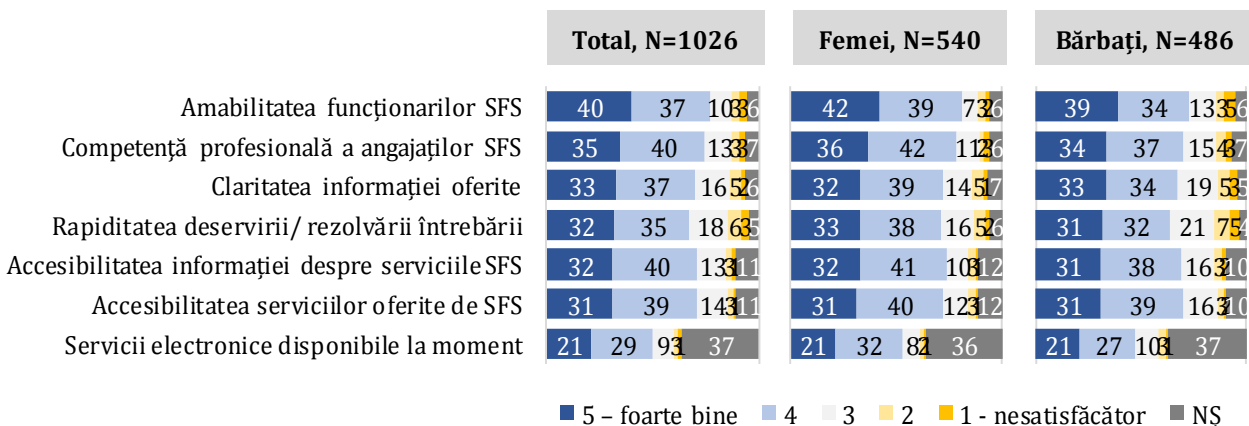
Respondenții au evaluat câteva aspecte în timpul soluționării unor adresări, pe o scală de la 1 la 5, unde 1=nesatisfăcător și 5=foarte bine. Respectiv, mai mult de jumătate au apreciat cu "bine" sau "foarte bine" amabilitatea funcționarilor (77%), competența profesională a angajaților SFS (75%) și accesibilitatea informațiilor despre serviciile SFS (72%). Câte 70% au apreciat cu "bine" sau "foarte bine" claritatea informațiilor și accesibilitatea serviciilor oferite de SFS. În mai mică măsură sunt apreciate rapiditatea deservirii/ soluționării problemei (67%) și serviciile electronice disponibile la moment (50%).

În topul aspectelor evaluate pozitiv de categoriile de respondenți se află amabilitatea funcționarilor (81% femei și 73% bărbați), competența profesională a angajaților SFS (78% femei și 71% bărbați) și accesibilitatea informației despre serviciile SFS (73% femei și 69% bărbați).

Claritatea informației oferite a fost apreciată ca fiind bună de o pondere mai mare de femei (71%) decât de bărbați (67%). De asemenea, mai multe femei (71%) au afirmat că aspectul "rapiditatea deservirii" este unul bun sau foarte bun, comparativ cu bărbații (63%).

53% din femei și 48% din bărbați au apreciat serviciile electronice disponibile la moment ca fiind foarte bune sau mai curând bune.

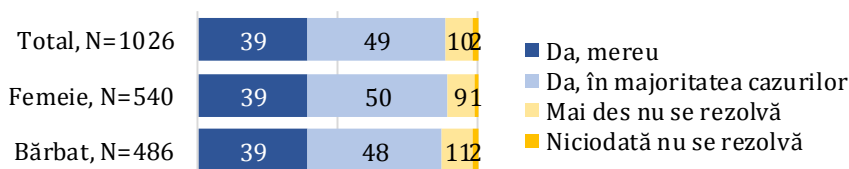
Figura 2.3: "Q8. Cum apreciați următoarele aspecte în timpul soluționării adresărilor făcute de Dvs.? Vă rugăm să evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=nesatisfăcător și 5=foarte bine. (câte 1 răspuns pe linie)"



Cu privire la solicitarea unui serviciu sau adresarea unei întrebări, a fost înregistrată o pondere de 39% din populația generală care a răspuns că oricare din cele două menționate anterior se soluționează mereu. Aproape jumătate din respondenți susțin că orice întrebare pe care o adresează angajaților SFS se soluționează în majoritatea cazurilor, pe când 12% au răspuns că cererile lor mai des sau chiar niciodată nu se rezolvă.

Cele mai multe femei (89%) și cei mai mulți bărbați (87%) au afirmat că, atunci când se adresează la SFS, mereu sau în majoritatea cazurilor, problemele lor se soluționează.

Figura 2.4: "Q11. Când dvs. vă adresați la SFS, întrebarea Dvs. se soluționează? Vă rugăm să vă gândiți atât la situațiile când aveți nevoie de un răspuns la o întrebare, cât și atunci când aveți nevoie de un serviciu. (1 răspuns posibil)"

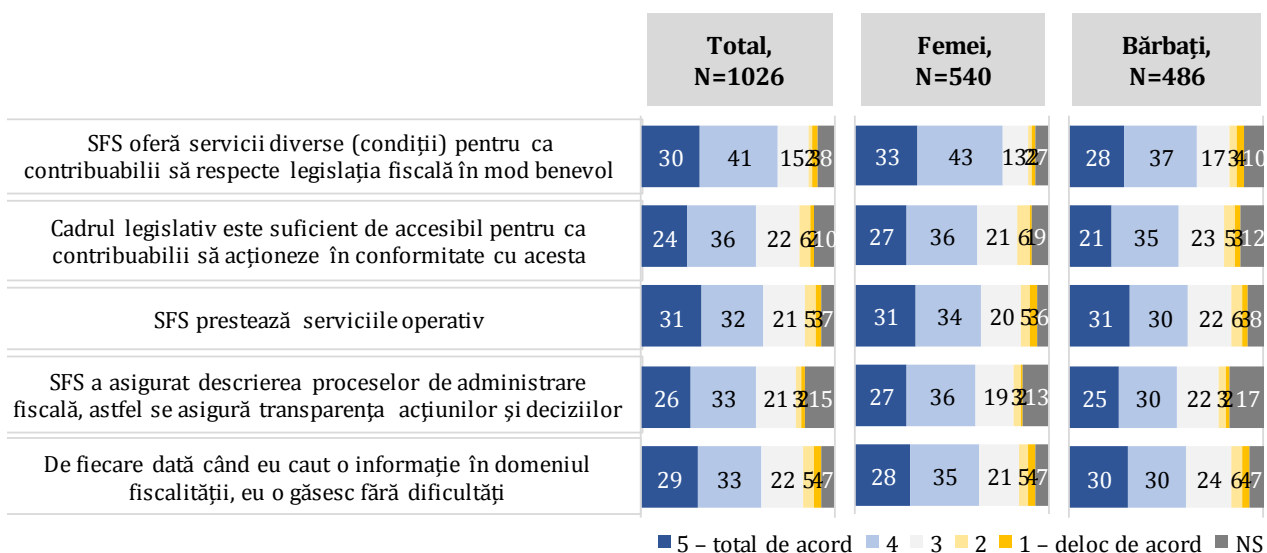


Respondenții și-au exprimat acordul sau dezacordul cu următoarele afirmații, folosind o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. Astfel, 71% din populația generală este de acord sau total de acord cu faptul că SFS oferă servicii diverse, 63% susțin că serviciile sunt prestate operativ și 62% au spus că au găsit informații din domeniul fiscalității, fără dificultăți. Circa 60% din persoanele fizice sunt de acord sau total de acord cu faptul că cadrul legislativ este suficient de accesibil și 59% și-au exprimat acordul cu faptul că SFS asigură descrierea proceselor de administrare fiscală.

Majoritatea femeilor au declarat că sunt de acord sau total de acord cu faptul că SFS oferă servicii diverse (76%) și prestează serviciile operativ (65%). Câte 63% dintre femei și-au exprimat acordul cu faptul că cadrul legislativ este suficient de accesibil, că SFS asigură descrierea proceselor de administrare fiscală și că mereu găsesc cu ușurință informații din domeniul fiscalității.

În topul afirmațiilor pentru care bărbații și-au exprimat acordul este faptul că SFS oferă servicii diverse (65%), prestează serviciile operativ (61%) și că de fiecare dată găsesc informații din domeniul fiscalității (60%).

Figura 2.5: "Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații 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; Claritate, informație"



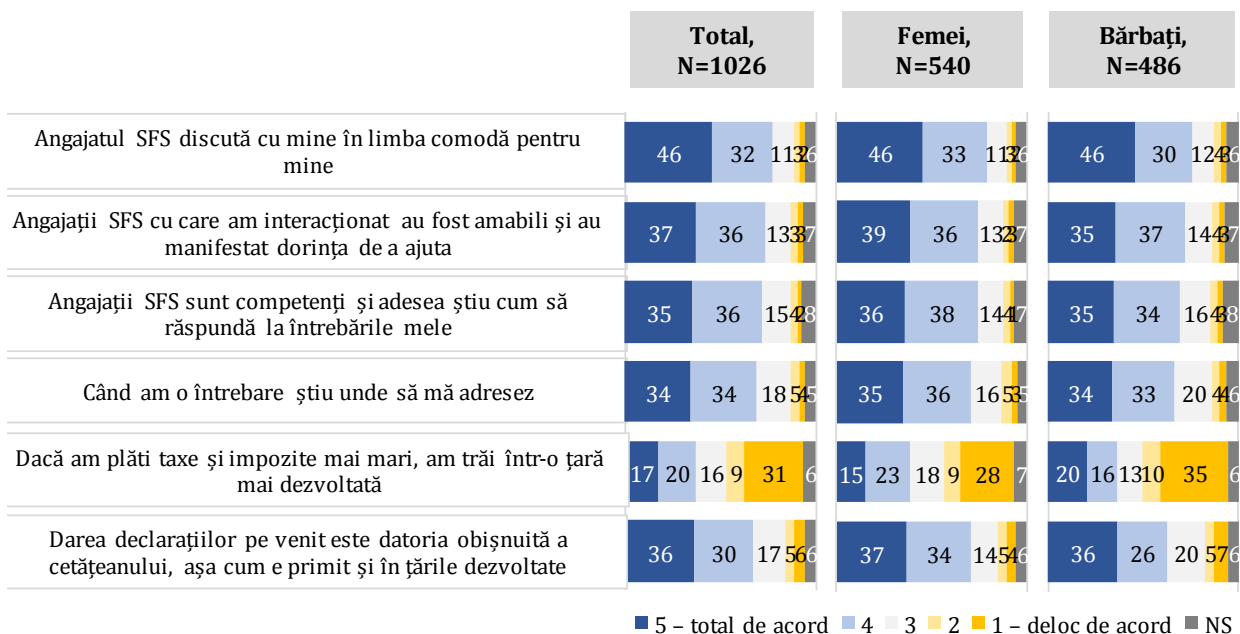
Pe aceeași scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord, persoanele fizice și-au exprimat acordul sau dezacordul cu afirmații despre angajați, comoditate și conștiința fiscală. Astfel, 78% din populația generală este de acord sau total de acord cu faptul că angajatul SFS vorbește în limba comodă pentru cetățean, 71% susțin că angajații SFS sunt competenți și 73% sunt de acord că angajații manifestă amabilitate și dorința de a ajuta. Circa 68% din respondenți știu unde să se adreseze când au o întrebare, iar 2 treimi din populația



generală sunt de acord că darea declarațiilor pe venit este datoria obișnuită a oricărui cetățean. Mai puține persoane au fost de acord cu faptul că dacă ar plăti taxe și impozite mai mari, cetățenii ar trăi într-o țară mai dezvoltată (37%). Iar 40% și-au exprimat dezacordul cu această declarație.

Mai multe femei (71%) decât bărbați (61%) au spus că sunt de acord cu afirmația că darea declarației pe venit este datoria obișnuită a unui cetățean. În comparație cu bărbații (69%), femeile în măsură mai mare (+5 p.p.) sunt de acord că angajații sunt competenți și adesea știu cum să răspundă la întrebările lor.

Figura 2.6: "Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie) Subiecte: Angajații; Comoditate; Conștiință fiscală"



Respondenții și-au exprimat preferințele cu privire la metodele de informare despre prevederile fiscale. Mai mult de jumătate a afirmat că i-ar fi comod să fie informată de la Centrul Unic de Apel (61%) și circa jumătate s-a expus pentru informarea prin intermediul notificărilor prin SMS (49%).

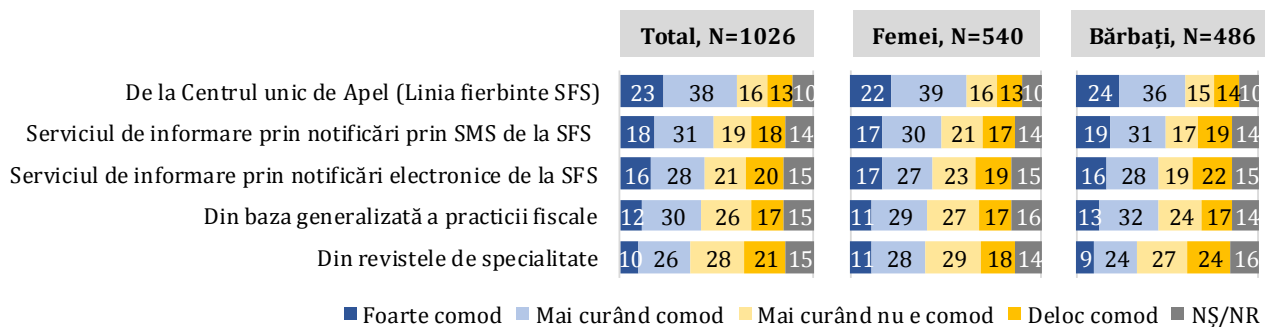
Alte două metode de informare considerate comode de către ponderi mai mari de respondenți sunt: serviciul de informare prin notificări electronice (44%) și informarea din baza generalizată a practicii fiscale (42%).

Pentru circa jumătate dintre persoanele fizice nu este comodă informarea prin intermediul revistelor de specialitate.

Bărbații (45%), în măsură mai mare, ar prefera să fie informați din baza generalizată a practicii fiscale, comparativ cu femeile (40%), care au ales aceeași metodă de informare.

Despre incomoditatea de a fi informați prin intermediul revistelor de specialitate au relatat mai mulți bărbați (51%) decât femei (47%).

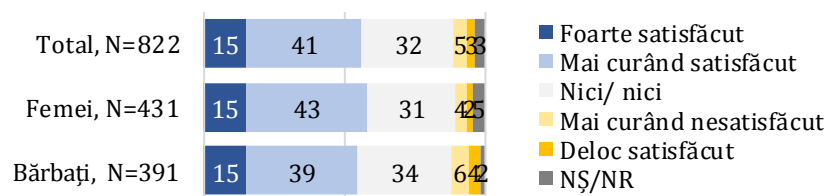
Figura 2.7: "Q29. Cum ar fi comod pentru dvs. să aflați informații despre prevederile fiscale care țin de cetățeni (câte 1 răspuns pe linie)"



Cu privire la ambianța și amenajarea sediului SFS, 15% din populația generală au apreciat ca fiind foarte satisfăcuți și 41% - mai curând satisfăcuți.

Mai multe femei (58%) susțin că au rămas satisfăcute de ambianța și amenajarea sediului, atunci când au vizitat oficiul SFS, comparativ cu bărbații (54%).

Figura 2.8: "Q31. Atunci când ați vizitat oficiul SFS, în ce măsură ați rămas satisfăcut de ambianța și amenajarea sediului? (1 răspuns posibil)"



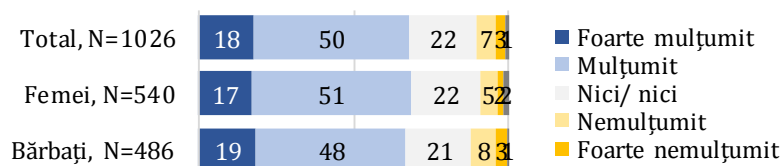
### CAPITOLUL III: OPINIA POPULAȚIEI CU REFERIRE LA SERVICIILE PRESTATE DE CĂTRE SERVICIUL FISCAL DE STAT

În acest capitol sunt relatate opiniile persoanelor fizice cu privire la diversitatea, calitatea și utilitatea serviciilor prestate de către Serviciul Fiscal de Stat. De asemenea, este analizat gradul de cunoaștere a serviciilor oferite de SFS și este prezentat nivelul de satisfacție al populației față de serviciile electronice.

Persoanele fizice au spus în proporție de 18% că sunt foarte mulțumite și jumătate dintre respondenți au afirmat că sunt mulțumiți de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat.

O pondere de 17% dintre femei și 19% dintre bărbați s-au declarat foarte mulțumiți de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat. Totodată, cote mai mari de femei (51%) și bărbați (48%) susțin că sunt mulțumiți de serviciile SFS.

Figura 3.1: "Q8B. În ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil)"

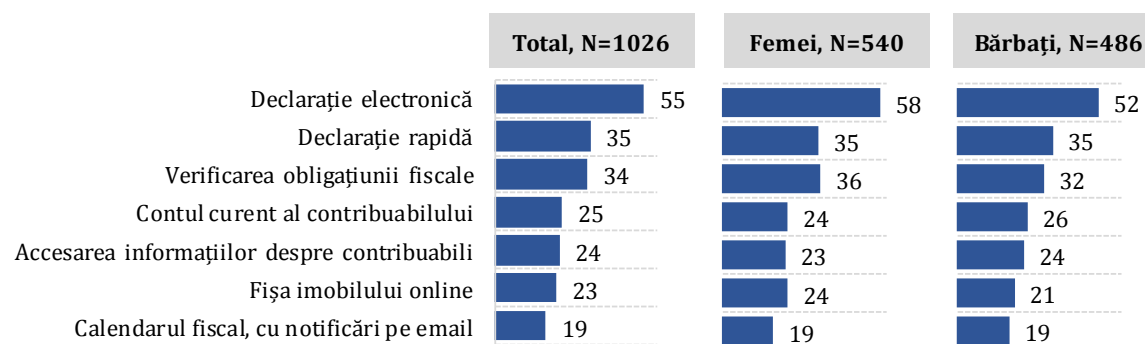


Din lista de servicii electronice prezentate respondenților, cei mai mulți au auzit despre declarația electronică (55%). Aproximativ câte o treime dintre persoanele fizice susțin că au auzit despre declarația rapidă și verificarea obligațiunii fiscale. Despre contul curent al contribuabilului și accesarea informațiilor despre contribuabili au auzit câte un sfert dintre persoanele fizice intervievate.

Cei mai puțini respondenți au auzit despre calendarul fiscal, care transmite pe email notificări despre evenimente importante pentru raportarea fiscală (19%).

Mai multe femei (58%) susțin că au auzit despre declarația electronică, comparativ cu bărbații (52%). De asemenea, cota de femei (36%) care a relatat despre cunoașterea verificării obligațiunii fiscale este mai mare decât rata înregistrată în rândul bărbaților (32%).

Figura 3.2: "Q9. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS, precum: (un răspuns pe rând)"



Persoanele care au auzit despre serviciile electronice oferite de către SFS au relatat despre frecvența de utilizare a lor. Astfel, următoarele servicii electronice sunt utilizate cu regularitate de către ponderi mai mari de respondenți: calendarul fiscal (14%), accesarea informațiilor despre contribuabili (12%), declarația electronică (11%), verificarea obligațiunii fiscale (11%) și contul curent al contribuabilului (10%).

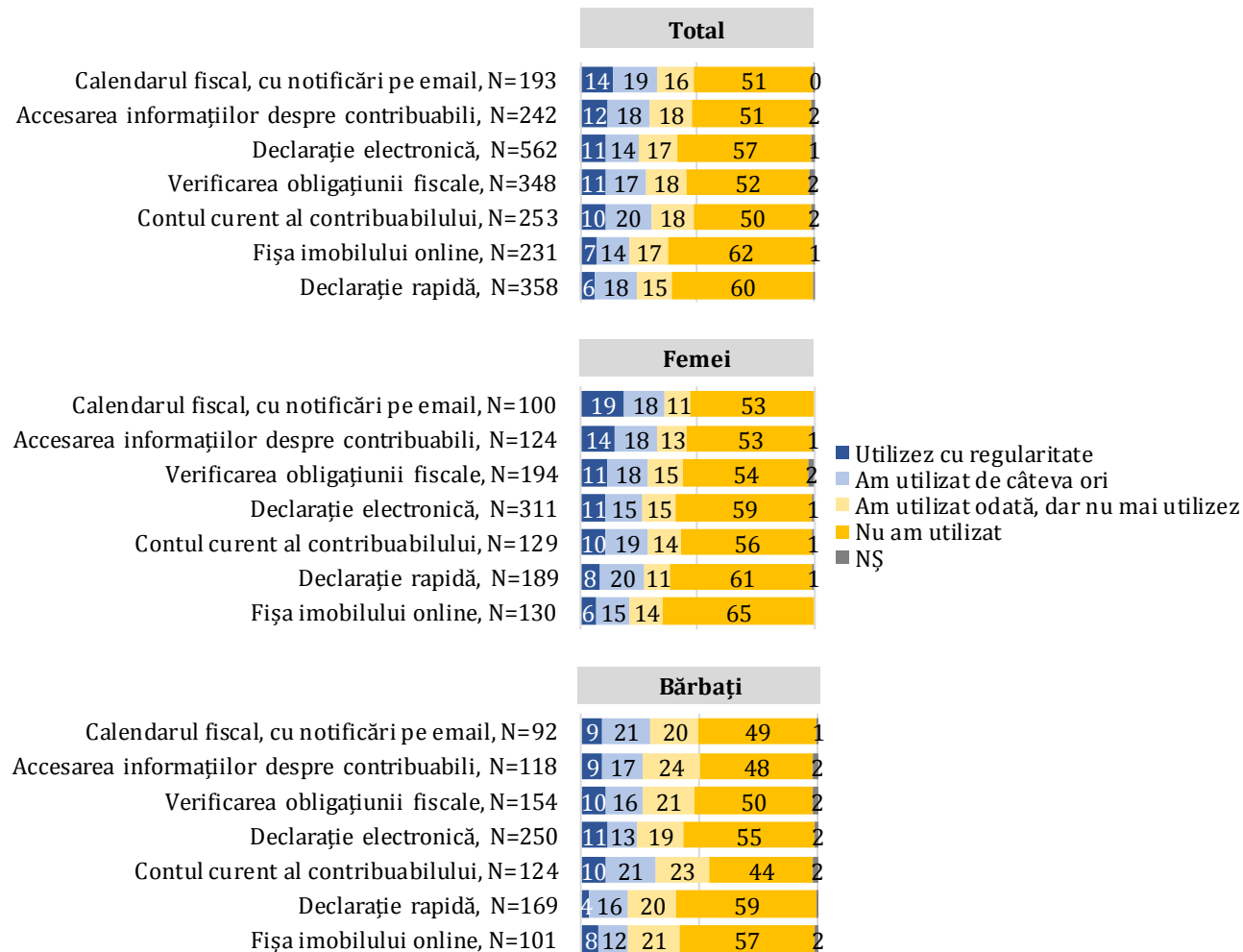
Ponderi de 18-20% au utilizat de câteva ori contul curent al contribuabilului, calendarul fiscal, accesarea informațiilor despre contribuabili și declarația rapidă.

Totodată, peste jumătate din respondenți a afirmat că nu a utilizat niciodată vreunul dintre serviciile electronice menționate.

Calendarul fiscal, care transmite notificări pe email despre evenimente importante pentru raportarea fiscală este utilizat cu regularitate de către mai multe femei (19%) decât bărbați (9%). De asemenea, în măsură mai mare, femeile (14%) accesează cu regularitate informații despre contribuabili, comparativ cu bărbații (9%).

În timp ce femeile au afirmat în proporție de 11-15% că au utilizat odată, dar nu mai utilizează serviciile electronice prezentate, ponderile bărbaților care au spus același lucru variază între 19-24%.

Figura 3.3: "Q10. Dvs. ați utilizat acest serviciu? (un răspuns pe rând)"



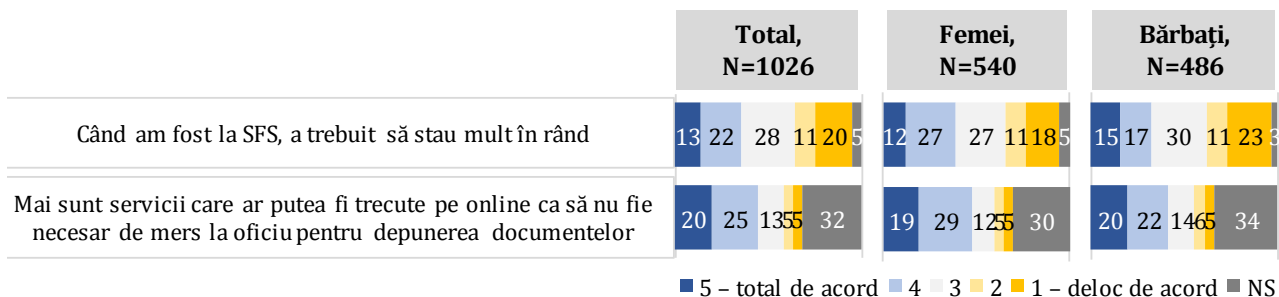
Respondenții au fost rugați să evalueze pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord, nivelul de acord cu câteva afirmații privind comoditatea în interacțiunea cu Serviciul Fiscal de Stat. Astfel, circa 13% sunt total de acord și 22% sunt mai degrabă de acord că atunci când au fost la oficiul Serviciului Fiscal de Stat a trebuit să stea mult în rând. Totodată, o rată de 20% s-a declarat deloc de acord cu această afirmație.

O pondere de 12% dintre femei și 15% dintre bărbați sunt total de acord cu afirmația că vizitând Serviciul Fiscal de Stat a trebuit să stea mult în rând.

În timp ce 17% dintre bărbați s-au declarat mai degrabă de acord cu afirmația privind așteptatul în rând, mai multe femei (27%) au fost de aceeași părere. Totodată, bărbații în măsură mai mare (+5 p.p.), spun că nu sunt deloc de acord că atunci când au fost la SFS a trebuit să stea mult în rând, comparativ cu femeile (18%).

Un sfert dintre persoanele fizice au afirmat că sunt mai degrabă de acord cu afirmația că mai sunt servicii care ar putea fi trecute pe online, ca să nu fie necesar de mers la oficiul SFS pentru depunerea documentelor și 20% sunt de acord în totalitate cu această afirmație. În rândul femeilor intervievate s-a înregistrat o rată mai mare (+7%) a celor care sunt mai degrabă de acord cu această afirmație, comparativ cu bărbații (22%).

Figura 3.4: "Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie) Subiect: Comoditate"

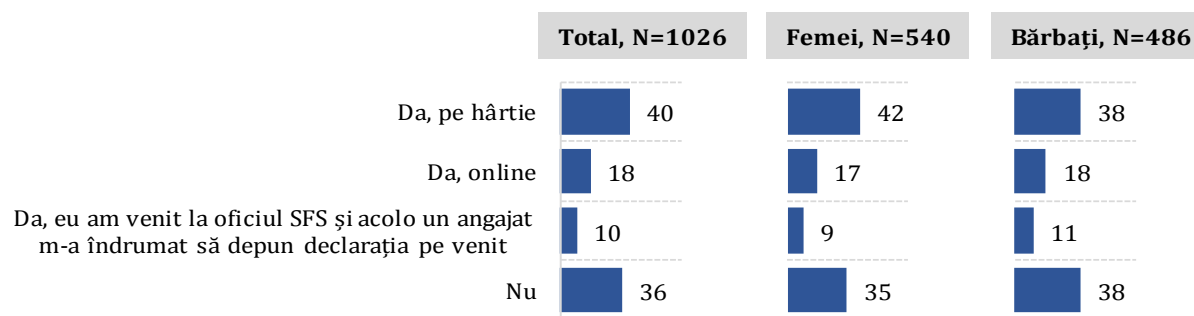


În anul 2018, cei mai mulți respondenți au depus declarația pe venit pe suport de hârtie (40%). Ponderi mai mici au completat declarația pe venit în format electronic (18%) și au venit la oficiul SFS și au depus declarația de venit, fiind îndrumați de către un angajat (10%).

Totodată, persoanele fizice, în proporție de 36%, susțin că nu au depus declarația pe venit în anul 2018.

Mai multe femei intervievate (42%) au relatat despre depunerea declarațiilor pe venit pe suport de hârtie, comparativ cu bărbații. Pe de altă parte, circa 38% dintre bărbați și 35% femei au afirmat că nu au depus declarația pe venit în anul 2018.

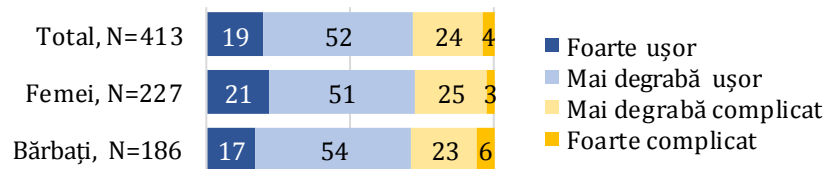
Figura 3.5: "Q13. În anul 2018 dvs. ați depus declarația pe venit? (posibil răspuns multiplu)"



Persoanele care au depus declarația pe venit pe suport de hârtie s-au expus asupra nivelului de dificultate în completarea declarației. Respectiv, circa 19% au afirmat că le-a fost foarte ușor să completeze declarația pe venit pe suport de hârtie, iar puțin peste jumătate susține că i-a fost mai degrabă ușor. În același timp, aproximativ un sfert au relatat că pentru ei acest proces a fost mai degrabă complicat.

O rată de 21% dintre femei și 17% dintre bărbați au spus că le-a fost foarte ușor să completeze declarația pe venit pe suport de hârtie. Aproximativ 54% bărbați și 51% femei percep această procedură ca fiind mai degrabă ușoară.

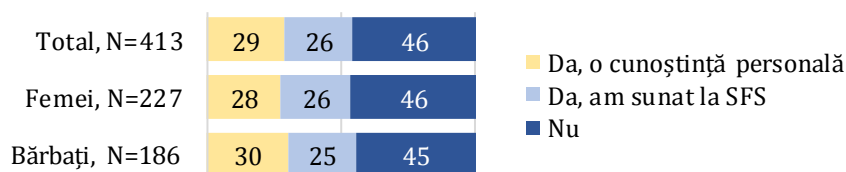
Figura 3.6: "Q15. Cât de ușor a fost pentru dvs. să completați declarația pe venit prezentată pe suport de hârtie? (un răspuns posibil)"



Cei mai mulți respondenți au afirmat că, în procesul de completarea a declarației pe venit pe suport de hârtie, nu au fost ajutați de alte persoane (46%). Circa un sfert au sunat la SFS pentru a solicita ajutor în procesul de completare, iar 29% au fost ajutați de către o cunoștință personală.

În funcție de sexul respondenților, nu s-au înregistrat deosebiri semnificative. Astfel, 28% femei și 30% bărbați susțin că o cunoștință personală i-a ajutat să completeze declarația pe suport de hârtie, iar aproximativ un sfert din fiecare categorie de respondenți au sunat la SFS pentru a cere ajutor.

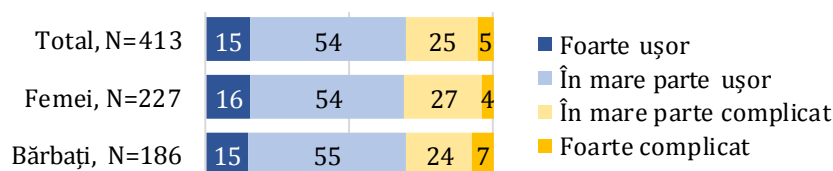
Figura 3.7: "Q16. Cineva v-a ajutat să completați declarația pe venit prezentată pe suport de hârtie? (un răspuns posibil)"



Mai mult de jumătate dintre persoanele fizice intervievate au apreciat procesul de depunere a declarației pe suport de hârtie la oficiul SFS ca fiind în mare parte ușor, iar circa 15% au spus că acest proces este foarte ușor. În opinia unui sfert dintre respondenți, procesul de depunere a declarației pe suport de hârtie la oficiul SFS este în mare parte complicat.

Circa 16% dintre femei și 15% dintre bărbați consideră că procesul de depunere a declarației pe suport de hârtie la oficiul SFS este foarte ușor. Mai multe femei (27%) au apreciat acest proces ca fiind în mare parte complicat, comparativ cu bărbații (24%).

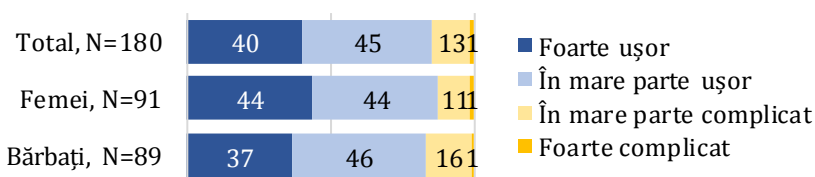
Figura 3.8: "Q17. Cum apreciați întreg procesul de depunere a declarației pe suport de hârtie la oficiul SFS? (un răspuns posibil)"



O rată de 40% dintre respondenți susține că i-a fost foarte ușor să completeze declarația pe venit în format electronic, iar circa 45% au evaluat această experiență ca fiind în mare parte ușoară.

O pondere mai mare de femei (44%) a afirmat că a fost foarte ușor să completeze declarația pe venit în format electronic, comparativ cu rata de bărbați care au fost de aceeași părere (37%). În același timp, pentru circa 16% dintre bărbați și 11% dintre femeie procesul de completare a declarației pe venit în format electronic a fost în mare parte complicat.

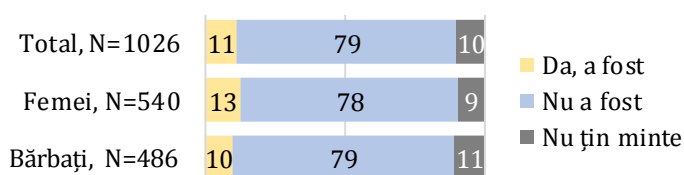
Figura 3.9: "Q18. Cât de ușor a fost pentru dvs. să completați declarația pe venit în format electronic? (un răspuns posibil)"



Majoritatea persoanelor fizice nu a fost în situația când după completarea declarației se vedea că statul le este dator cu o anumită sumă de bani (79%), iar circa 11% au fost în această situație.

Mai multe femei (13%) susțin că au fost în situația când după depunerea declarației se vedea că statul le este dator cu o anumită sumă de bani, comparativ cu bărbații (10%).

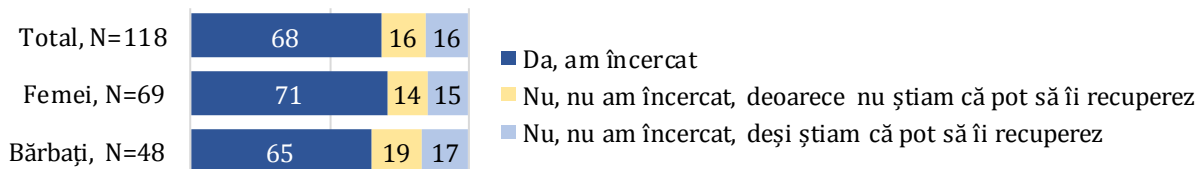
Figura 3.10: "Q20. Dvs. ați fost vreodată în situația când după completarea declarației se vedea că statul vă este dator cu o anumită sumă (un răspuns posibil)"



Dintre persoanele care în urma depunerii declarației pe venit au depistat că statul le este dator cu o anumită sumă de bani, circa 68% au încercat să recupereze acești bani. Indiferent dacă cunoșteau despre posibilitatea de recuperare a datoriei sau nu, ponderi a câte 16% dintre respondenți nu au încercat să întoarcă acești bani.

Femeile au afirmat în măsură mai mare (71%) că au încercat să recupereze datoria de la stat, comparativ cu bărbații (65%). Totodată, circa 19% bărbați și 14% femei nu au încercat să întoarcă acești bani, deoarece nu știau despre posibilitatea de recuperare.

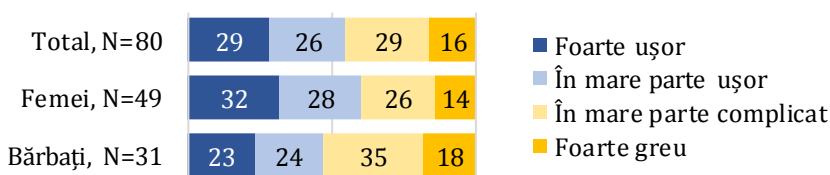
Figura 3.11: "Q21. Dvs. ați încercat să recuperați acești bani? (un răspuns posibil)"



Persoanele care au încercat să recupereze datoria de la stat s-au expus asupra gradul de dificultate a acestui proces. Astfel, 55% au evaluat procesul de recuperare ca fiind ușor, iar 45% susțin că această procedură este complicată.

Circa o treime dintre femei și aproximativ un sfert dintre bărbați au afirmat că procesul de recuperare a datoriilor de la stat este foarte ușor. Totodată, mai mulți bărbați (53%) au apreciat acest proces ca fiind complicat și mai puține femei (40%) au fost de aceeași părere.

Figura 3.12: "Q22. Cât de ușor a fost să recuperați acești bani? (un răspuns posibil)"

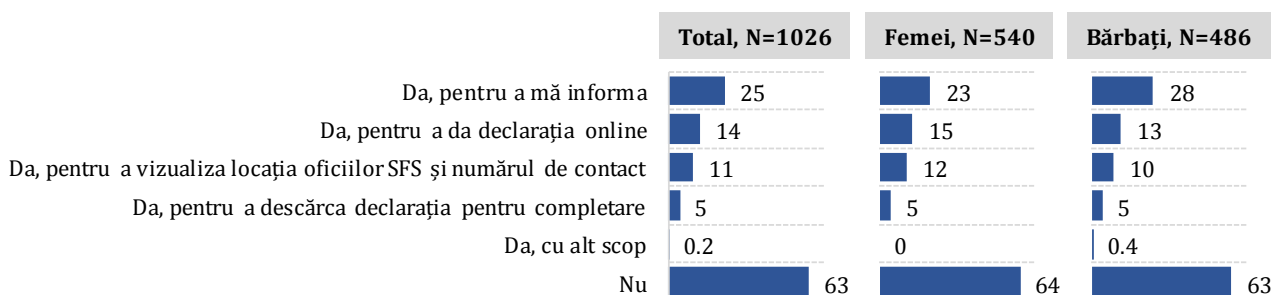


Un sfert dintre persoanele fizice au accesat site-ul Serviciului Fiscal de Stat pentru a se informa atunci când trebuia să depună declarația pe venit sau în alte scopuri. Ponderi mai mici de respondenți au vizitat site-ul pentru a depune declarația online (14%) și pentru a vizualiza locația oficiilor și numărul de contact (11%).

Totodată, circa 63% dintre persoanele intervievate nu au accesat site-ul Serviciului Fiscal de Stat.

Bărbații au declarat în măsură mai mare (28%) că au vizitat pagina oficială a SFS pentru a se informa, comparativ cu femeile (23%).

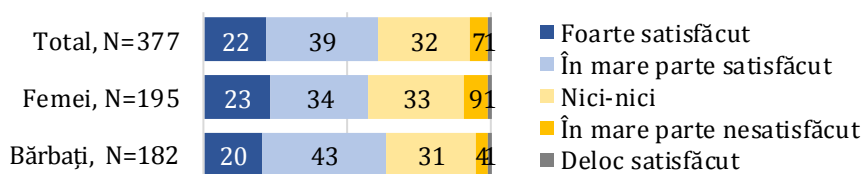
Figura 3.13: "Q23. Dvs. ați accesat site-ul SFS (sfs.md) atunci când trebuia să depuneți declarația pe venit sau în alte scopuri? (răspuns multiplu)"



Nivelul de satisfacție față de site-ul SFS a fost evaluat pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. Astfel, cei mai mulți respondenți s-au declarat în mare parte satisfăcuți (39%), iar aproximativ un sfert este foarte satisfăcut de pagina oficială a SFS.

O cotă de 23% dintre femei și circa 20% dintre bărbați susțin că sunt foarte satisfăcuți de site-ul Serviciului Fiscal de Stat. În timp ce o treime dintre femei a spus că este în mare parte satisfăcută de site, o rată mai mare de bărbați (43%) a declarat același nivel de satisfacție.

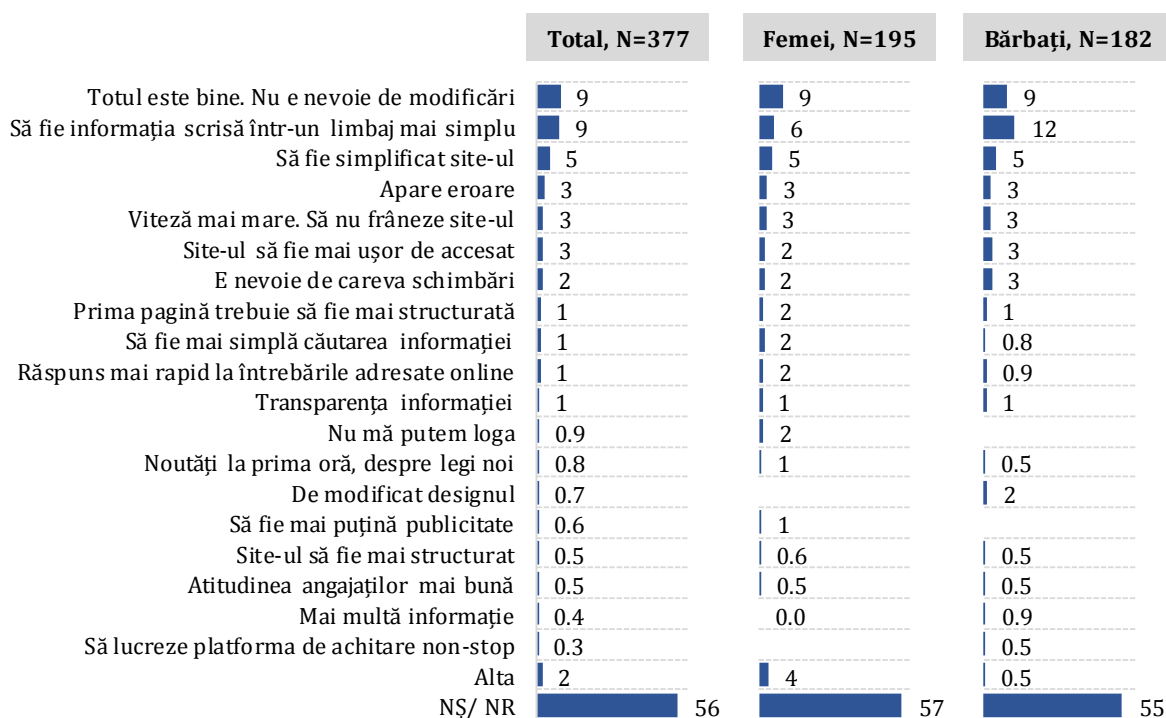
Figura 3.14: "Q24. Cât de satisfăcut sunteți de site-ul SFS (sfs.md) pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut? (un răspuns posibil)"



Fiind întrebați despre îmbunătățirile necesare de efectuat pe site-ul SFS, circa 9% dintre respondenți cred că totul este bine și nu e nevoie de modificări. Totodată, cele mai frecvent menționate modificări care necesită a fi implementate, în opinia persoanelor, sunt: scrierea informației într-un limbaj mai simplu (9%) și simplificarea site-ului (9%).

Femeile și bărbații tind să aibă aceeași părere cu privire la îmbunătățirile necesare de efectuat pe site-ul SFS – ponderi a câte 9% cred că totul este bine, iar rate a câte 5% s-au expus pentru simplificarea site-ului. Totuși, bărbații au afirmat în măsură mai mare (12%) despre scrierea informației într-un limbaj mai simplu, comparativ cu femeile (6%).

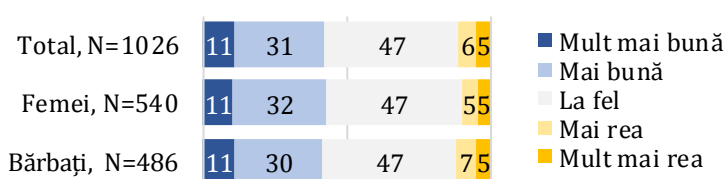
Figura 3.15: "Q25. Ce considerați că necesită a fi îmbunătățit pe site-ul SFS? (răspuns liber)"



Persoanele fizice au evaluat calitatea serviciilor prestate de SFS în comparație cu alte instituții de stat. Respectiv, aproximativ jumătate dintre respondenți consideră că calitatea serviciilor este la fel, aproape o treime a evaluat calitatea serviciilor ca fiind mai bună, iar 11% a oferit calificativul "mult mai bună".

Cu referire la acest aspect, nu s-au observat diferențe de opinii, în funcție de sex.

Figura 3.16: "Q30. Cum evaluați calitatea serviciilor prestate de SFS în comparație cu alte instituții de stat? (un răspuns posibil)"





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

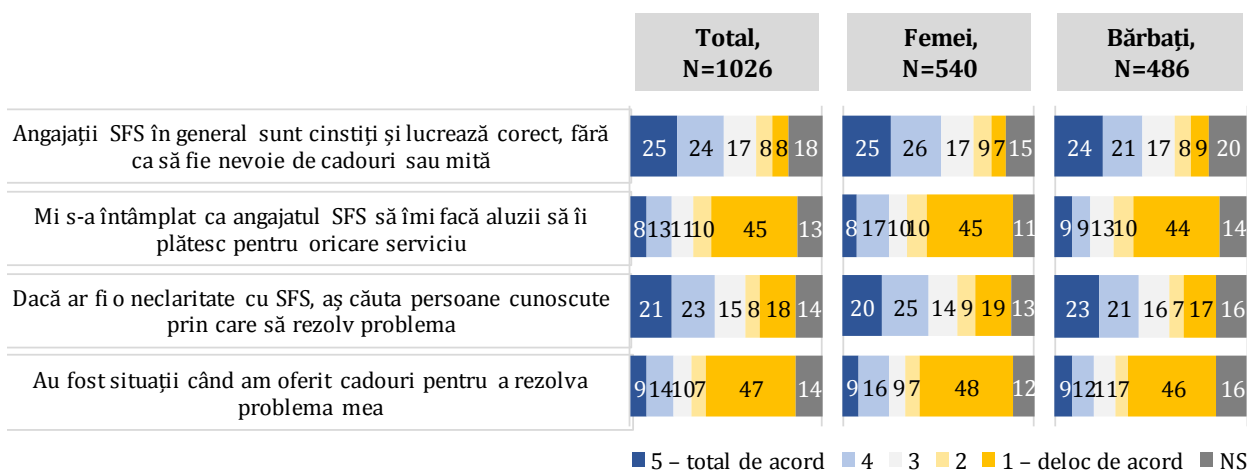
În acest capitol sunt prezentate informații cu privire la acțiunile care sunt percepute de către persoanele fizice drept practici ce limitează accesul, eficiența și transparența în activitatea Serviciului Fiscal de Stat.

Aproximativ jumătate dintre persoanele fizice intervievate este de acord cu afirmația că angajații SFS sunt cinstiți și lucrează corect, fără a fi nevoie de cadouri sau mită. Circa 54% dintre respondenți nu sunt de acord cu afirmația precum că au oferit cadouri pentru a rezolva problema lor.

O pondere de 44% este de acord cu declarația că dacă ar fi o neclaritate cu SFS, ar căuta persoane cunoscute prin care să-și rezolve problema. Totodată, circa 55% și-au exprimat dezacordul cu afirmația: ”nu s-a întâmplat ca angajatul SFS să îmi facă aluzii să îi plătesc pentru oricare serviciu”.

Jumătate dintre femei (51%) și mai puțin de jumătate dintre bărbați (45%) sunt de acord cu declarația că angajații SFS sunt cinstiți și lucrează corect, fără a fi nevoie de cadouri sau mită. De asemenea, circa un sfert dintre femei și mai puțini bărbați (18%) și-au exprimat acordul cu afirmația că li s-a întâmplat ca angajatul SFS să facă aluzii să îi plătească pentru oricare serviciu.

Figura 4.1: ”Q12. În ce măsură dvs. sunteți de acord cu următoarele afirmații pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord? (câte un răspuns pe linie) Subiect: Corupția”

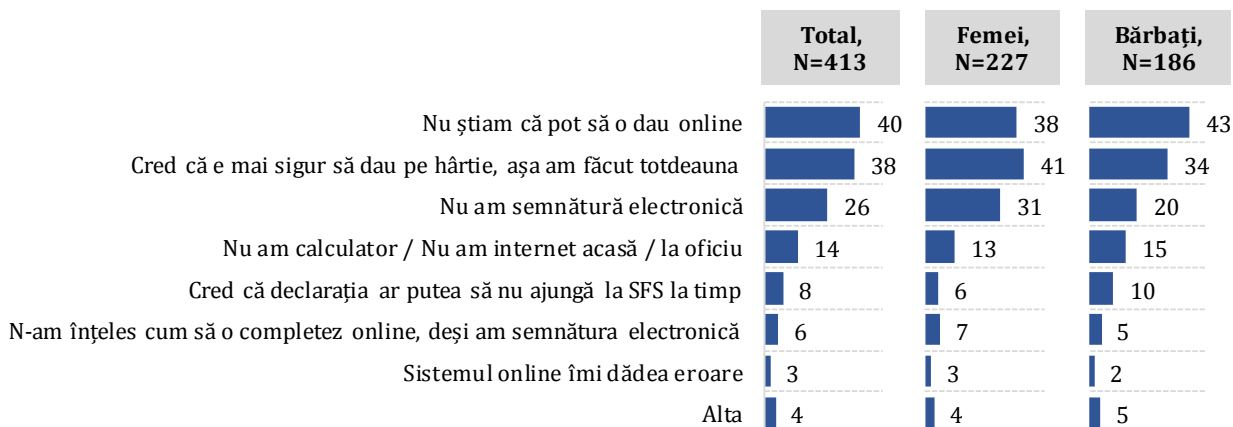


Cele mai multe persoane care au depus declarația pe hârtie, dar nu online, au relatat despre bariere, precum: necunoașterea despre posibilitatea de completare a declarației în format electronic (40%) și credința că depunerea pe suport de hârtie este mai sigură, fiindcă așa făceau mereu (38%). Circa un sfert dintre respondenți au afirmat că nu au semnătură electronică, iar 14% nu au calculator/ internet acasă/ la oficiu.

În rândul femeilor s-a observat o pondere mai mare a celor care consideră că depunerea declarației pe hârtie este mai singură, întrucât așa au făcut mereu (41%), comparativ cu rata bărbaților (34%) care sunt de aceeași părere. Totodată, mai mulți bărbați (43%) nu au știut despre posibilitatea de depunere online a declarației decât femeii (38%).

Aproximativ o treime dintre femei și mai puțini bărbați (20%) nu au completat declarația în format electronic pentru că nu au semnătură electronică.

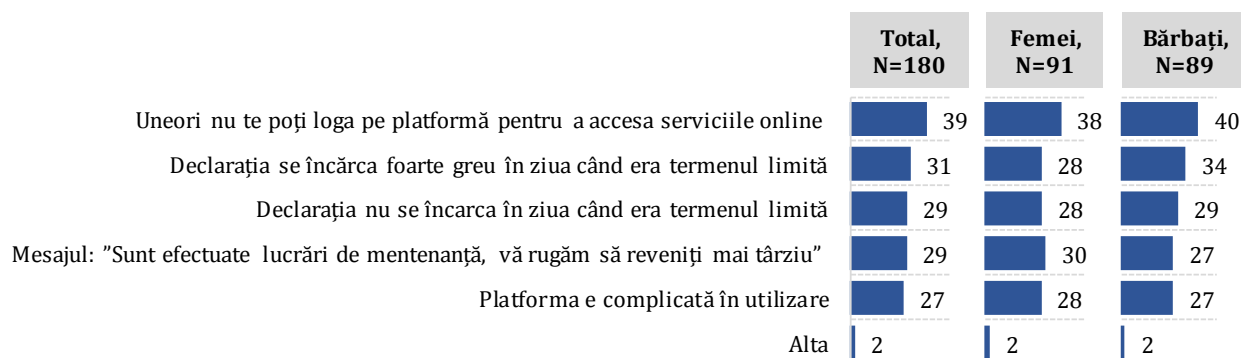
Figura 4.2: "Q14. Care au fost barierele din cauza cărora dvs. ați depus declarația pe hârtie, dar nu online? (răspuns multiplu)"



Cei mai mulți respondenți susțin că uneori nu se pot loga pe platforma electronică pentru a accesa serviciile online (39%). Circa 29-31% au spus despre următoarele greutăți: declarația se încarcă greu în ziua când era termenul limită sau nu se încarcă deloc și apare mesajul despre efectuarea lucrărilor de mentenanță. În opinia a 27% dintre cetățeni, platforma electronică este complicată în utilizare.

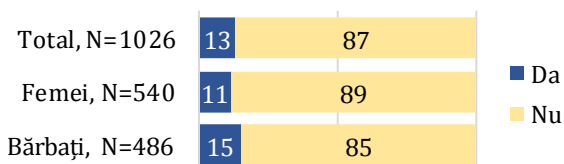
Circa 38% femei și 40% bărbați au afirmat că uneori nu se pot loga pe platformă pentru a accesa serviciile electronice. Femeile intervievate (28%) au relatat într-o măsură mai mică despre faptul că în ziua când e termenul limită declarația se încarcă foarte greu, comparativ cu bărbații (34%).

Figura 4.3: "Q19. V-ați ciocnit sau nu cu următoarele greutăți în legătură cu platforma electronică? (câte un răspuns pe linie)"



Majoritatea persoanelor fizice intervievate nu au fost nevoite să achite o amendă la Serviciul Fiscal de Stat, iar circa 13% au avut această experiență. Mai puține femei (11%) au fost nevoite să achite o penalitate la SFS, comparativ cu bărbații (15%).

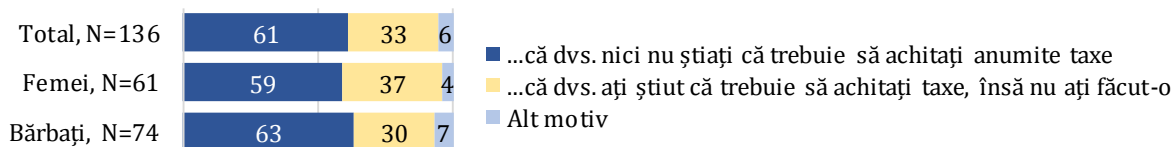
Figura 4.4: "Q26. Dvs. vreodată ați fost nevoit să achitați o amendă/penalitate la SFS? (un răspuns posibil)"



Mai mult de jumătate dintre respondenți susține că amenda pe care au fost nevoiți să o achite la SFS a fost rezultatul necunoașterii faptului că trebuie să achite anumite taxe (61%), iar circa o treime a relatat despre faptul că a știut despre necesitatea de achitare a taxelor, dar nu a făcut-o.

Femeile (59%), în măsură mai mică, au afirmat despre necunoașterea necesității de achitare a taxelor, comparativ cu bărbații (63%). În același timp, mai multe femei (37%) decât bărbați (30%) au fost nevoite să achite o penalitate, ca rezultat a faptului că știau că trebuie să achite taxe, însă nu au făcut-o.

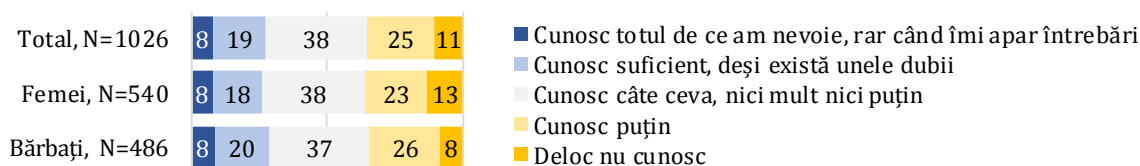
Figura 4.5: "Q27. Această amendă mai curând a fost rezultat a faptului..".



Respondenții au fost rugați să-și evalueze cunoștințele privind legislația din domeniul fiscal. Astfel, 8% cunosc tot de ce au nevoie și rar au întrebări, 19% cunosc suficient, deși există unele dubii, iar 38% au evaluat propriile cunoștințe ca fiind nici multe, nici puține. Un sfert dintre persoanele fizice cunosc puțin și 11% deloc nu cunosc legislația în domeniul fiscal.

Femeile (13%) au afirmat în măsură mai mare că deloc nu cunosc legislația din domeniul fiscal, comparativ cu bărbații (8%). Mai mulți bărbați (26%) decât femeile (23%) au spus că ei cunosc puțin legislația fiscală.

Figura 4.6: "Q28. În ce măsură dvs. cunoașteți legislația în domeniul fiscal, care sunt aplicabile dvs. ca cetățean (un răspuns posibil)"



Fiind rugate să ofere recomandări pentru SFS, persoanele fizice au spus în proporție de 12% că totul este bine. Alte cel mai des menționate recomandări către SFS au fost micșorarea impozitelor (8%), angajații să fie mai amabili (4%) și să lucreze mai repede (4%).

Mai multe femei (14%) au afirmat că totul este bine, comparativ cu bărbații (10%).

Figura 4.7: "Q32. Care alte recomandări dvs. ați mai oferi către SFS? (răspuns liber)"

