



RAPORT

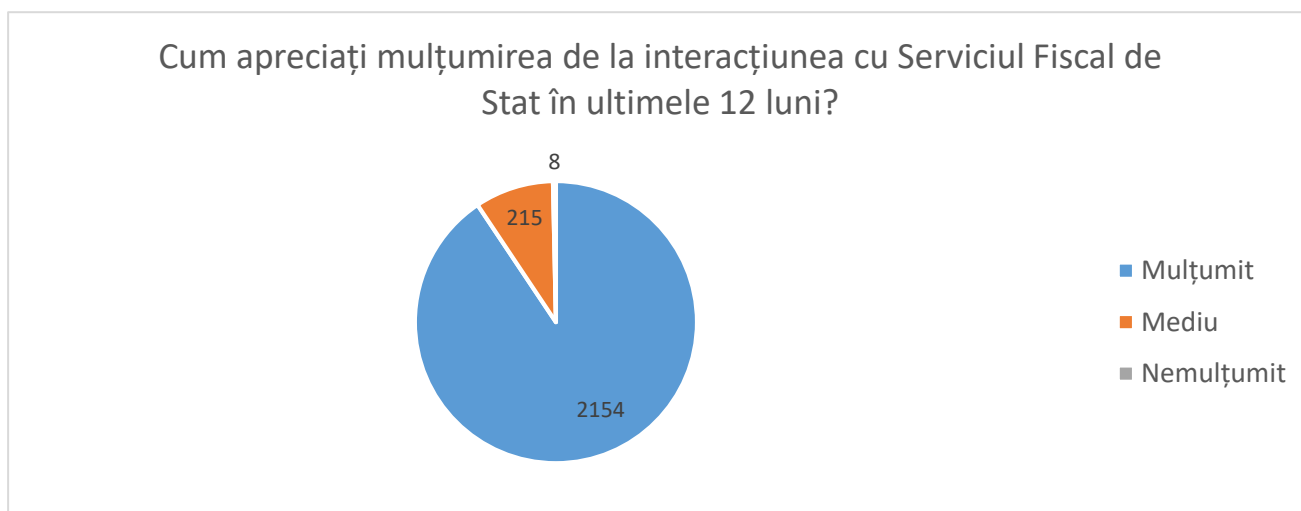
**privind rezultatele sondajului de opinie
aferent nivelului de satisfacție al
contribuabililor privind serviciile prestate
de către Serviciul Fiscal de Stat**

În cadrul sondajului de opinie privind nivelul de satisfacție al contribuabililor privind serviciile prestate de către Serviciul Fiscal de Stat, desfășurat în perioada 16-31 ianuarie 2023, în cadrul Direcțiilor de servicii fiscale, au participat 2384 de contribuabili.

Sondajul a fost realizat prin completarea individuală a chestionarelor prin intermediul laptopurilor disponibile, amplasate în incinta Direcțiilor de servicii fiscale care au fost achiziționate prin intermediul [Proiectului de modernizare a administrării fiscale](#) (TAMP) cu scopul realizării efective a sondajelor.

Din numărul total de participanți care au completat chestionarul, 40% sunt persoane fizice (cetățeni), iar 60% - persoane juridice.

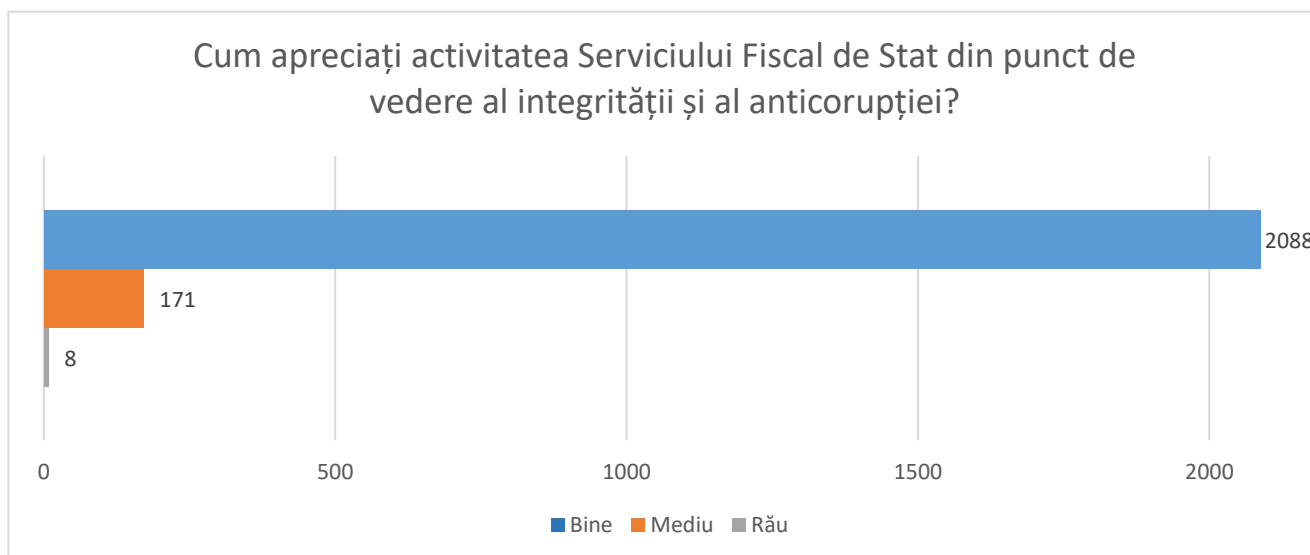
Urmare a interacțiunii cu Serviciul Fiscal de Stat, 90,6 la sută din respondenți s-au declarat mulțumiți. Alte 9% au apreciat cu nota medie satisfacția urmare a interacțiunii cu SFS, în timp ce doar 0,3 la sută au menționat că sunt nemulțumiți.



Fiind întrebați despre modul de soluționare a petițiilor depuse în adresa autorității fiscale, 84,3% au menționat că sunt mulțumiți de accesibilitatea metodelor de depunere, respectarea termenelor, rapiditatea obținerii unui răspuns și calitatea acestuia. 15,2 la sută dintre respondenți au menționat că nu sunt mulțumiți, dar nici nemulțumiți la acest aspect. Și-au exprimat nemulțumirea 0,5 la sută din respondenți.

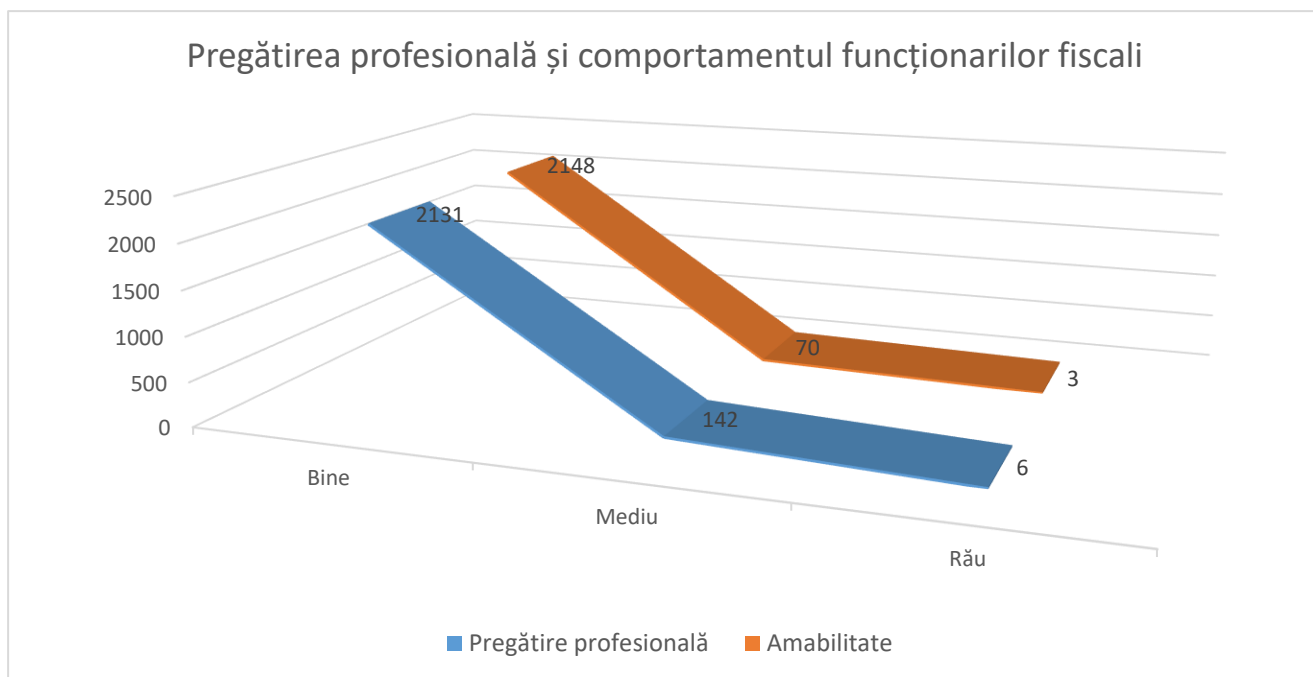
68% din respondenți au declarat că sunt la curent cu posibilitatea depunerii unei petiții online prin intermediul compartimentului dedicat în acest sens pe pagina-web www.sfs.md, în timp ce 32 la sută au afirmat contrariul.

Activitatea Serviciului Fiscal de Stat din punct de vedere al integrității și al anticorupției a fost apreciată cu calificativul „bine” de către 92,1% din participanții la sondajul de opinie. Alte 7,5% au acordat nota medie la acest capitol, în timp ce doar 0,4 la sută au dat calificativul „rău”.



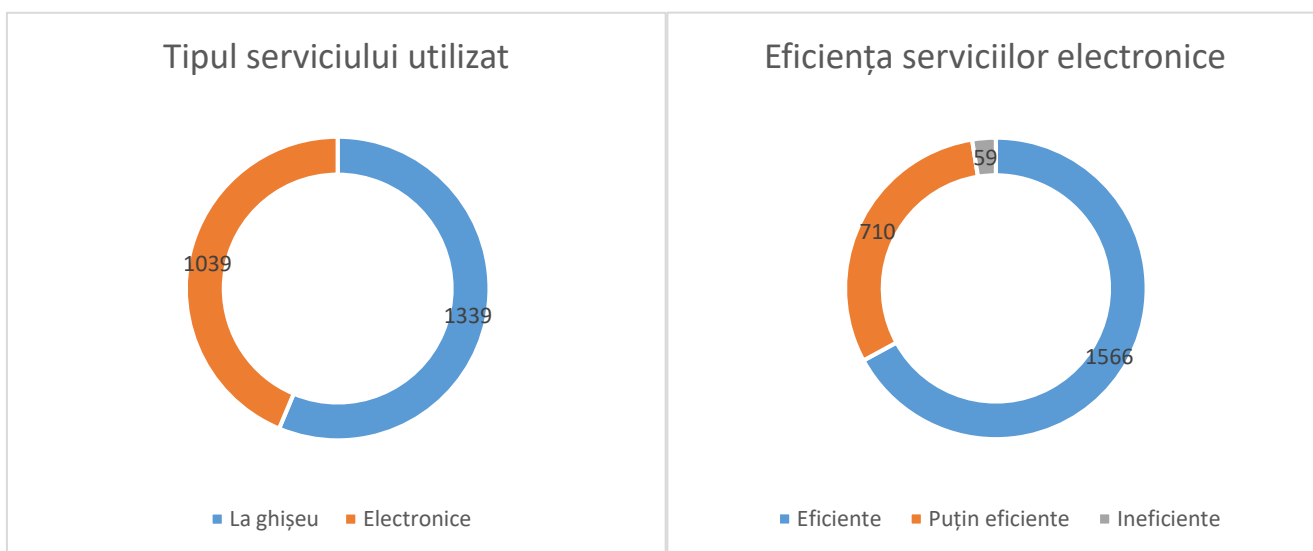
Referitor la nivelul de pregătire profesională al inspectorilor fiscali, 93,5 la sută din respondenți au acordat calificativul „bine”, 6,2% – satisfăcător, iar alte 0,3% - nesatisfăcător.

96,7 la sută din respondenții la sondaj au menționat că inspectorii fiscali cu care au interacționat au dat dovadă de amabilitate. 3% au apreciat amabilitatea inspectorilor cu nota medie, iar 0,3 au indicat lipsa de amabilitate a angajaților SFS.



Întrebați despre tipul de servicii pentru care optează în interacțiunea cu autoritatea fiscală, 56% au indicat serviciile fiscale prestate la ghișeu (fizic), în timp ce 44 la sută utilizează serviciile fiscale electronice.

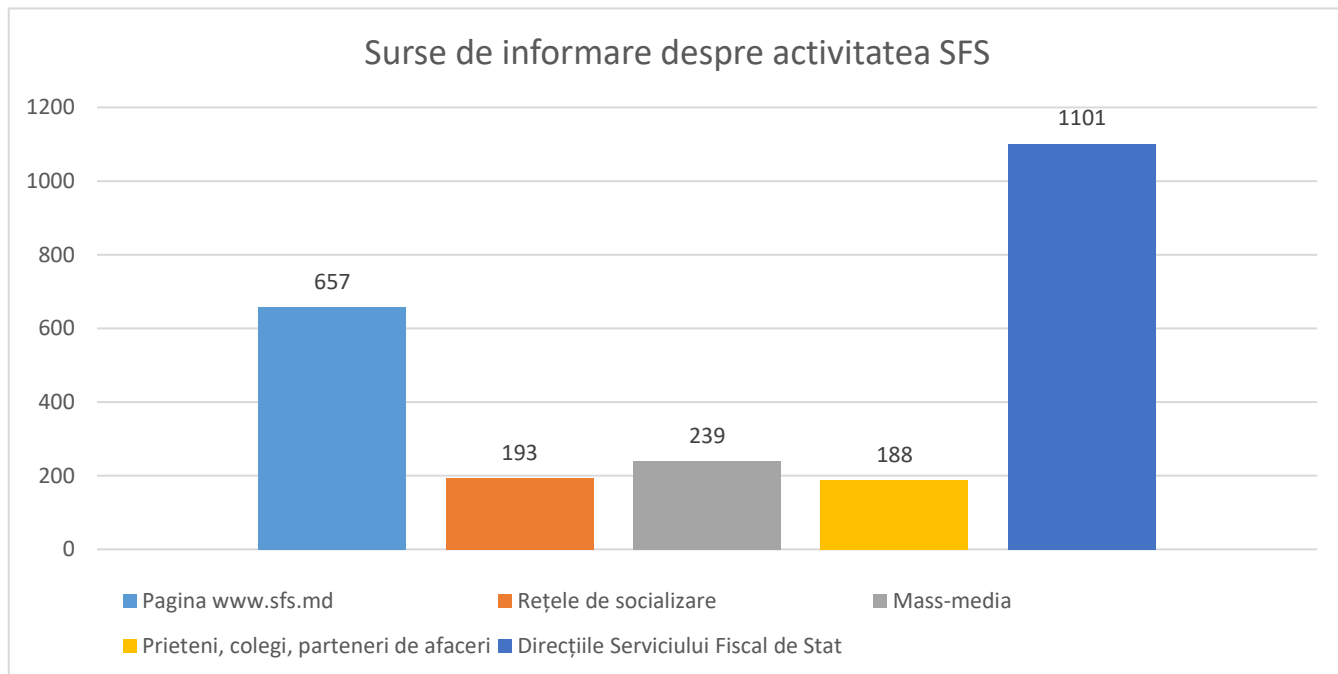
Circa 67 la sută din respondenți, inclusiv 14% din cei care utilizează serviciile fiscale prestate la ghișeu, au apreciat serviciile fiscale electronice drept eficiente, 30% - puțin eficiente, iar 3% - ineficiente.



Fiind întrebați care dintre serviciile prestatate la ghișeu ar dori să fie digitizate, circa 24% dintre respondenți au menționat că doresc ca toate serviciile fiscale să fie digitizate, astfel eliminând necesitatea deplasării fizice la Direcția deservire fiscală. Alte 10% din respondenți au indicat asupra necesității digitizării procedurii de obținere a diferitor certificate, precum certificatul care atestă lipsa datoriilor față de buget și altele. Doar 2% din respondenți au menționat că vor opta în continuare pentru serviciile fiscale prestate la ghișeu. Restul participanților la sondajul de opinie nu au oferit răspuns la întrebarea dată.

Aferent activității de comunicare și informare a Serviciului Fiscal de Stat, 91,6% au acordat calificativul „Foarte bine”. Alte 8,3 la sută au apreciat mediul activitatea de comunicare a autorității, iar 0,1% au apreciat negativ această activitate.

Fiind întrebați din ce sursă se informează cel mai des despre activitatea Serviciului Fiscal de Stat, 46% din respondenți au indicat Direcțiile deservire fiscală. O altă sursă populară printre contribuabili este pagina-web oficială www.sfs.md, 28% optând pentru acest răspuns. Alte surse de informare pentru contribuabili sunt mass-media (10%), rețelele de socializare (8%). Restul se informează de la prieteni, colegi, parteneri de afaceri.



92,1 la sută dintre respondenți au declarat că accesul la informație și la consultații din partea angajaților SFS este liber, în timp ce 7,8% cred că accesul este parțial liber. Alte 0,1 la sută consideră că accesul la informație și la consultații din partea angajaților SFS este restricționat.