



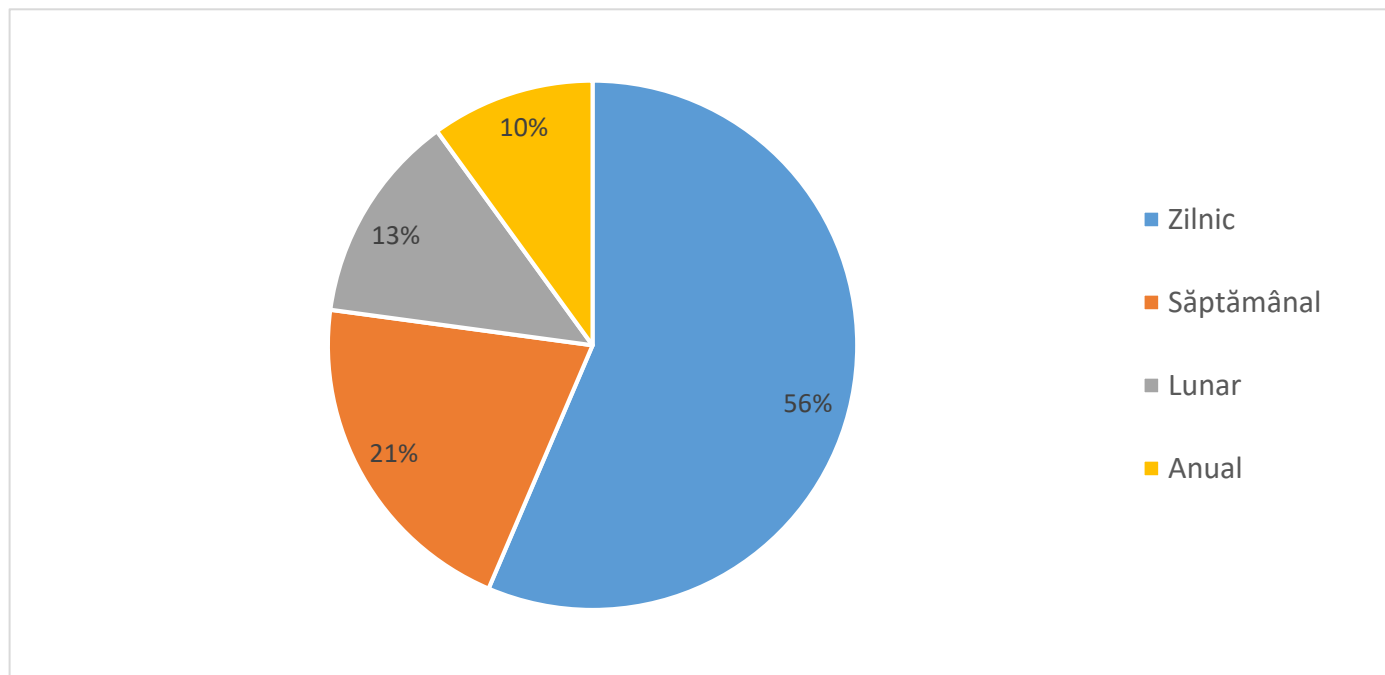
# **RAPORT**

**privind rezultatele sondajului de opinie  
aferent utilizării serviciilor fiscale electronice**

În perioada 24 septembrie – 21 octombrie 2021, de către Serviciul Fiscal de Stat a fost rulat sondajul de opinie privind utilizarea serviciilor fiscale electronice, fiind obținute 189 de răspunsuri de la contribuabili.

Din numărul total de respondenți, 72% reprezintă persoanele juridice și 28% - persoanele fizice. Peste 72% din respondenți utilizează serviciile fiscale electronice de mai bine de 3 ani, 16% - între 1 și 3 ani, iar ponderea celor care le utilizează de mai puțin de un an sau chiar deloc constituie 12%.

Referitor la frecvența utilizării serviciilor fiscale electronice, 56% din respondenți utilizează serviciile respective zilnic, iar 21% - săptămânal. Alte 23% din respondenți au menționat că folosesc serviciile fiscale electronice lunar sau anual.



Cât privește sursa de informare privind serviciile fiscale electronice, 46% din respondenți au menționat pagina-web a SFS, 25% - Direcțiile Serviciului Fiscal de Stat, 20% - prieteni, colegi, parteneri de afaceri, iar restul respondenților au indicat motoarele de căutare, rețele de socializare, mass-media și altele.

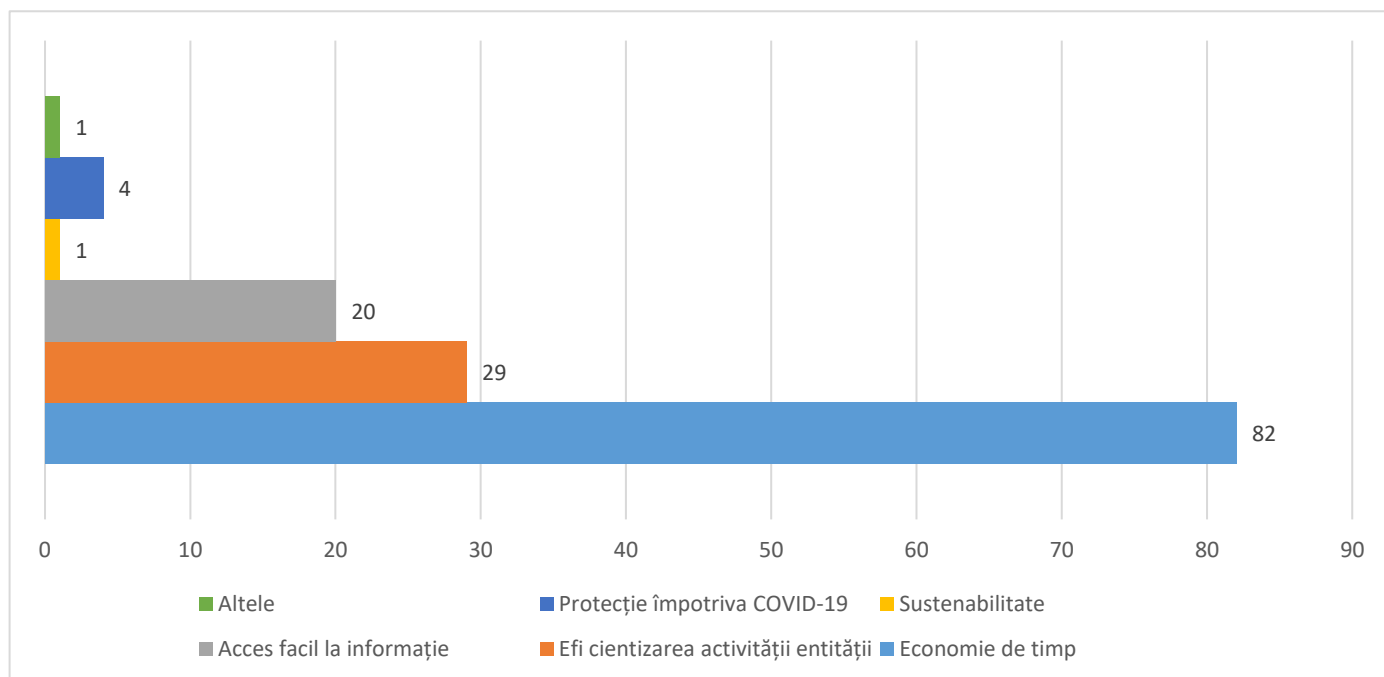
De asemenea, respondenții au menționat că, serviciile fiscale electronice au facilitat procesul de declarare/achitare a obligațiilor fiscale, ponderea acestora constituind 92%, iar 8% s-au expus contra.

Referitor la numărul de servicii fiscale electronice puse la dispoziție, 44% din respondenți consideră că sunt suficiente servicii, iar 39% consideră că sunt toate serviciile de care au nevoie. Alte 9% din respondenți consideră că numărul serviciilor fiscale electronice este insuficient, iar 8% doresc și alte servicii, precum: integrarea rapoartelor fiscale cu cele statistice, acces la datele ASP privind bunurile imobiliare în vederea impozitării, eliberarea/primirea extraselor ASP, diverse certificate în formă electronică.

Serviciilor electronice puse la dispoziție de către Serviciul Fiscal de Stat sunt eficiente, consideră 75% din respondenți, iar 8 la sută – că sunt indispensabile. Totodată, 17% consideră că serviciile fiscale electronice sunt puțin eficiente sau ineficiente.

Cele mai des utilizate servicii electronice oferite de Serviciul Fiscal de Stat sunt: Declarație electronică, e-Factura, e-Cerere, Contul curent al contribuabilului, depunerea rapoartelor fiscale.

Aferent beneficiilor folosirii serviciilor fiscale electronice, 60% au menționat economia de timp, 21% - eficientizarea activității entității, 14% - accesul facil la informație. Alte beneficii enumerate de contribuabili sunt: sustenabilitate și protecție împotriva COVID-19, reieșind din situația epidemiologică actuală.



Referitor la metoda de autentificare folosită pentru accesul la serviciile fiscale electronice, circa 52% din participanții la sondaj au menționat serviciul guvernamental MPass, iar 48% - Login și parolă. De asemenea, ponderea respondenților care consideră că, metoda de autentificare la serviciile electronice prin intermediul semnăturii electronice este mai sigură și eficientă este mai mare decât a celor care au ales răspunsul: „Login și parolă”. Astfel, pentru opțiunea „Login și parolă” s-au expus 45%, iar pentru răspunsul Mpass (semnătura mobilă/electronică) – 55%.

De asemenea, menționăm că, 96% din respondenți vor recomanda utilizarea serviciilor fiscale electronice și altor contribuabili.

Întrebați ce servicii fiscale prestate în prezent la ghișeu ar dori să fie digitizate, 73% din respondenți au menționat: Certificatul privind lipsa sau existența restanțelor față de buget, 9% - eliberarea certificatului de rezidență, 8% - eliberarea/prelungirea patentei de întreprinzător, 10% - alte servicii. Totodată, unii din respondenți s-au expus pentru digitizarea tuturor serviciilor prestate fizic.