

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

magentaconsulting

ESOMAR
member

RAPORT

NIVELUL DE SATISFAȚIE 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.

Ianuarie, 2019

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	5
INTRODUCERE	8
i.1 Scopul și obiectivele studiului.....	8
i.2 Metodologia aplicată	8
i.3 Limitele și barierele cercetări	9
CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE.....	10
CAPITOLUL II: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU PRIVIRE LA PERFORMANȚA, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA SERVICIULUI FISCAL DE STAT.....	12
CAPITOLUL III: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU REFERIRE LA SERVICIILE PRESTATE DE CĂTRE SERVICIUL FISCAL DE STAT.....	16
CAPITOLUL IV: PERCEPEREA ACȚIUNILOR DE CĂTRE PERSOANELE JURIDICE CA PRACTICI CARE AR LIMITA ACCESUL, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA ÎN ACTIVITATEA SERVICIULUI FISCAL DE STAT	21

Lista de figuri:

Figura 1.1. Distribuția respondenților din eșantionul reprezentativ național, în funcție de sex, experiență în domeniul contabilității și limbi cunoscute.....	10
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.	10
Figura 1.4. Distribuția persoanelor juridice eșantionul reprezentativ național, în funcție de frecvența de utilizare a calculatorului la oficiu de către administrație și de către contabilitate.	10
Figura 1.6. "Q2. De la începutul anului 2018, compania Dvs. ...? (câte 1 răspuns pe linie)"	11
Figura 1.7. "Q3. De la începutul anului 2018 reprezentanții companiei Dvs. au comunicat cu angajații SFS...? (câte 1 răspuns pe linie),	11
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 și 5 – foarte satisfăcut. (câte 1 răspuns pe linie)	12
Figura 2.2: Q5. Dvs. ați putea comenta ce anume nu a decurs conform așteptărilor dvs. atunci când ați comunicat cu angajatul SFS?.....	12
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.	13
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.	14
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)	14
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)	15
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)	15
Figura 2.8: Q25. Ce schimbări anume ați observat Dvs.? (răspuns liber).....	15
Figura 3.1: Q5B. În ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil).....	16
Figura 3.2: 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.	16
Figura 3.3: Q7. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS, precum: (un răspuns pe rând)	17
Figura 3.4: Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând)	17
Figura 3.5: Q12. În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarea afirmație: "Platforma electronică de servicii fiscale (servicii.fisc.md) este ușoară în utilizare".	18
Figura 3.6: Q16. În ultimii 3 ani, Dvs. ați observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală? (1 răspuns posibil)	18
Figura 3.7: Q17. Cum ați evalua aceste schimbări? (1 răspuns posibil)	18
Figura 3.8: Q18. Ce schimbări bune anume ați observat Dvs.? (răspuns liber) *În grafic nu sunt incluse răspunsurile cu ponderi mai mici de 2%.	19
Figura 3.9: Q19. Ce schimbări negative ați observat Dvs.? (răspuns liber) *Atenție: datele sunt calculate în baza unui eșantion mic și orice interpretări trebuie să fie precaute.	19
Figura 3.10: 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)	19
Figura 3.11: Q22. Ce considerați că necesită a fi îmbunătățit pe site-ul SFS? (1 răspuns posibil) *În grafic nu sunt incluse răspunsurile cu ponderi mai mici de 1%.	20

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.....	21
Figura 4.2: Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)	22
Figura 4.3: Q10. Ce dificultăți ați întâmpinat atunci când ați utilizat serviciile electronice? (răspuns liber)	22
Figura 4.4: Q11. Ce ați dori să fie îmbunătățit la serviciile electronice? (răspuns liber) *Răspunsurile cu ponderi mai mici de 1% nu sunt arătate în grafic.....	23
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)	23
Figura 4.7: Q26. Care alte recomandări Dvs. ați mai oferi către SFS? (răspuns liber)	24

REZUMAT

Scopul primar al cercetării a fost de a studia nivelul de satisfacție al contribuabililor, persoane juridice, care au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat, de la începutul anului 2018. În calitate de respondenți din partea persoanelor juridice, au fost intervievați contabilul sau contabilul-șef.

Sondajul a fost realizat pe două eșantioane: 1) un eșantion proporțional reprezentativ la nivel național în rândul a 464 de întreprinderi active și 2) un eșantion de 85 de contribuabili mari. Datele au fost colectate în perioada noiembrie-decembrie 2018, prin intermediul sondajului față-în-față (102 interviuri) și a sondajului la telefon (447 de interviuri).

Ca urmare a realizării sondajului în rândul persoanelor juridice care au interacționat cu Serviciul Fiscal de Stat, de la începutul anului 2018 (în conformitate cu datele prezentate în tabel), s-a determinat că circa 76% 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 juridice 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 juridice față de serviciile oferite de către SFS, care reprezintă media ponderată a itemilor selectați.

Ponderea persoanelor juridice care sunt de acord cu afirmațiile de mai jos. % = suma ponderilor pentru 5 puncte (total de acord) și 4 puncte (mai degrabă de acord).		Ponderare	Indicator ponderat, %
Afirmația	%		
"Când am o întrebare știu unde să mă adresez"	84	3%	2.52
"SFS oferă servicii diverse (creează condiții) pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol"	80	3%	2.40
"SFS prestează serviciile operativ, conform așteptărilor"	82	3%	2.46
"SFS a asigurat descrierea proceselor de administrare fiscală așa încât se asigură transparența acțiunilor și deciziilor"	78	3%	2.34
"Cadrul legislativ este suficient de accesibil pentru ca contribuabilii să acționeze în conformitate cu acesta"	70	3%	2.10
"Angajatul SFS discută cu mine în limba comodă pentru mine"	95	3%	2.85
"Angajații SFS cu care interacționez sunt amabili și manifestă dorința de a ajuta"	87	3%	2.61
"Angajații SFS sunt competenți"	83	3%	2.49
"De fiecare dată când eu caut o informație în domeniul fiscalității, eu o găsesc fără dificultăți"	77	3%	2.31
"În majoritatea cazurilor când am întrebări în domeniul fiscalității eu primesc un răspuns clar de la autoritatea fiscală"	75	3%	2.25
Persoane juridice care sunt mulțumite de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat	84	50%	42.00
Persoane juridice care au observat, în ultimul an, schimbări spre bine în atitudinea angajaților SFS, comparativ cu anul precedent	46	10%	4.60
Persoane juridice care, în ultimii trei ani, au observat schimbări spre bine introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală	54	10%	5.40
INDICATOR INTEGRAT (media ponderată)			76,33%

De la începutul anului 2018, majoritatea persoanelor juridice participante la studiul național (89%) și a contribuabililor mari (99%) au depus declarații la SFS. Circa jumătate dintre participanții la studiul național (47%) și o rată de 72% dintre contribuabilii mari au adresat întrebări către SFS despre unele neclarități legate de fiscalitate.

Dintre respondenții eșantionului reprezentativ național, cei mai mulți au interacționat personal față în față cu angajații SFS (67%) și la telefon, dar nu la linia fierbinte (56%). Iar majoritatea contribuabililor mari au vorbit la telefon, dar nu la linia fierbinte, cu angajații SFS (80%) și circa două treimi au comunicat față în față cu angajații SFS (65%).

Dintre persoanele care au comunicat de la începutul anului 2018 cu angajații SFS, cei mai mulți se declară mulțumiți de interacțiunea prin scrisori pe poșta electronică (studiu național - 92%, contribuabilii mari - 93%), de comunicarea la telefon, dar nu la linia fierbinte (studiu național - 89%, contribuabilii mari - 93%) și de comunicarea față în față (studiu național - 89%, contribuabilii mari - 93%).

Pe de altă parte, cei care susțin că sunt nemulțumiți de interacțiunea cu angajații SFS, au numit următoarele aspecte care nu au decurs conform așteptărilor lor: angajații nu oferă informație clară, angajații sunt incompetenți și aroganți, și problema nu a fost rezolvată.

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. Astfel, cei mai mulți participanți la studiul național au fost de acord cu următoarele afirmații: când am o întrebare, știu unde să mă adresez (84%), SFS prestează servicii operativ, conform așteptărilor (82%), SFS creează condiții pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol (80%).

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 cu declarațiile: angajatul SFS discută în limba comodă pentru cetățean (95%), angajații SFS sunt amabili și manifestă dorința de a ajuta (86%) și angajații SFS sunt competenți (83%).

În privința metodelor comode de informare despre legislația fiscală, cei mai mulți respondenți au declarat că le-ar fi comod să fie informați prin notificări electronice (79%), ei să contacteze SFS, dacă au întrebări (64%) și informarea din Baza generalizată a practicii fiscale (58%). În rândul contribuabililor mari, următoarele metode de informare au fost numite drept cele mai comode: ei să contacteze SFS, dacă au întrebări (88%), din Baza generalizată a practicii fiscale (82%), de la Centrul Unic de Apel (79%).

Potrivit opiniei a circa 49% dintre participanții la studiul național, în ultimul an, atitudinea angajaților SFS s-a schimbat. Dintre aceștia, o rată de 88% percepe aceste schimbări ca fiind observabile spre bine. Iar cel mai frecvente schimbări observate de participanți sunt: angajații au devenit amabili (41%), mai competenți (10%) și receptivi (10%).

Majoritatea respondenților din ambele eșantioane se declară mulțumită de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat (84-85%). Circa 48% dintre participanții la studiul național și 68% dintre contribuabilii mari nu a fost de acord cu afirmația că atunci când merg la SFS trebuie să petreacă timp în rânduri. Totodată, 51% dintre respondenții eșantionului reprezentativ național și 55% dintre contribuabilii mari sunt de acord că mai sunt servicii care ar dori să fie trecute pe online.

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 (67%), contul curent al contribuabilului online (49%) și comanda online a formularelor tipizate (43%). Cei mai mulți contribuabili mari utilizează cu regularitate următoarele servicii: declarația electronică (93%), registrul general electronic al facturilor fiscale (68%) și comanda online a formularelor tipizate (63%).

În acest context, o rată de 85% dintre respondenții eșantionului reprezentativ național și 94% dintre contribuabilii mari au fost de acord cu afirmația că platforma electronică de servicii fiscale este ușoară în utilizare.

Participanții la studiul național au afirmat în proporție de 64% că, în ultimii trei ani, au observat anumite schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală. Dintre aceștia, circa 77% consideră că au fost schimbări observabile spre bine, menționând cel mai des – apariția serviciilor noi (16%).

De site-ul Serviciului Fiscal de Stat sunt satisfăcuți circa 77% dintre respondenții eșantionului național reprezentativ și 67% dintre contribuabilii mari, evidențiind că nu este nevoie de unele modificări pe pagina web a instituției (21-22%).

O pondere de 82% dintre participanții la studiu național și 88% 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. Totodată, majoritatea respondenților nu este deloc de acord cu declarațiile: am oferit cadouri pentru a rezolva problema mea (studiu național - 86%, contribuabilii mari – 89%) și s-a întâmplat ca angajatul SFS să îmi facă aluzii să îi plătesc pentru oricare serviciu (studiu național - 78%, contribuabilii mari – 88%). O pondere de 22% dintre participanții la studiul național și 12% dintre contribuabilii mari sunt de acord că, dacă ar fi o neclaritate cu SFS, ar căuta persoane cunoscute prin care să rezolve problema.

Majoritatea respondenților nu a avut dificultăți atunci când a utilizat serviciile electronice oferite de SFS. În privința problemelor întâmpinate la accesarea platformei serviciilor electronice, circa 45% dintre participanții la studiul național au spus că declarațiile se încarcă foarte greu sau nu se încarcă deloc în ziua când este termenul - limită. O pondere de 64% dintre contribuabilii mari susține că declarațiile nu se încarcă în ziua când este termenul - limită, iar circa 63% au spus că cel puțin o dată platforma nu s-a generat sau a indicat probleme tehnice.

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 persoanelor juridice, care au interacționat cu SFS de la începutul anului 2018.

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 raport au fost colectate prin intermediul unui sondaj cu întreprinderile individuale și gospodăriile țărănești. Organizațiile religioase și partidele politice nu au fost incluse în acest eșantion.

Sondajul a fost realizat pe două eșantioane:

A. Eșantion proporțional reprezentativ la nivel național în rândul întreprinderilor active – 464 de companii. Acest eșantion repetă întocmai structura companiilor din Republica Moldova (malul drept) și asigură date reprezentative la nivel național pe companii.

B. Eșantion pentru contribuabilii mari – 85 de întreprinderi. Companiile au fost selectate în mod aleatoriu din lista contribuabililor mari pentru anul 2017:

<http://www.fisc.md/Upload/Anexe/Lista%20MC%20pentru%202017-.pdf>.

Eșantion: 549 respondenți;

Marja de eroare: $\pm 4.35\%$.

Metoda de colectare a datelor: sondaj față-în-față și la telefon: CAPI – 102 interviuri, CATI – 447 interviuri.

i.2.1 Eșantionul și colectarea datelor

Tabel 1. Eșantion proporțional reprezentativ la nivel național în rândul întreprinderilor active colectat, N=464.

	Total	Mari&Mijlocii	Mici	Micro
Total	464	38	74	352
Chișinău	308	26	56	226
Nord	52	4	7	41
Centru	62	4	7	51
Sud	42	4	4	34

Tabel 2. Eșantion colectat "contribuabili mari", N=85.

	Contribuabili Mari
Total	85
Chișinău	64
Nord	13
Centru	4
Sud	4

Pentru interviu 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

Chestionarul a inclus 41 de întrebări și a durat aproximativ 20 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). Interviuurile 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 erau 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 de introducere.

i.2.4 Analiza datelor

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

i.3 Limitele și barierele cercetării

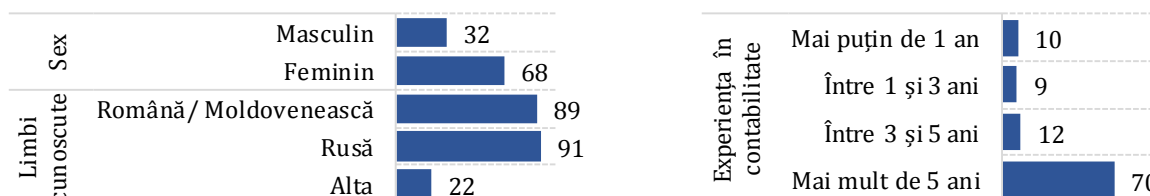
Pe parcursul efectuării cercetării nu au fost întâmpinate bariere.

CAPITOLUL I: ASPECTE GENERALE

În acest capitol sunt prezentate caracteristicile demografice ale respondenților din eșantionul reprezentativ național și informații despre tipurile de servicii solicitate de la SFS și modalitatea de comunicare a respondenților din ambele eșantioane cu Serviciul Fiscal de Stat.

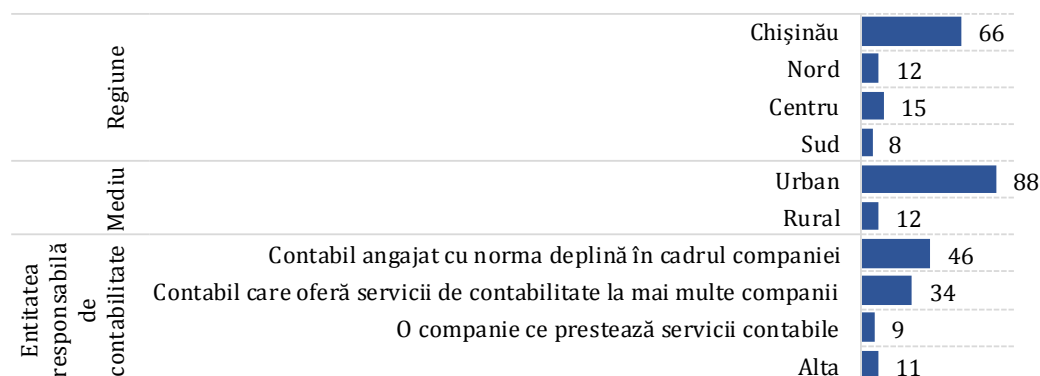
La studiu au participat circa 68% femei și 32% bărbați. O cotă de 70% dintre respondenți are o experiență mai mare de 5 ani în domeniul contabilității. Majoritatea participanților cunoaște atât limba română/moldovenească, cât și limba rusă.

Figura 1.1. Distribuția respondenților din eșantionul reprezentativ național, în funcție de sex, experiență în domeniul contabilității și limbi cunoscute, N=464, %



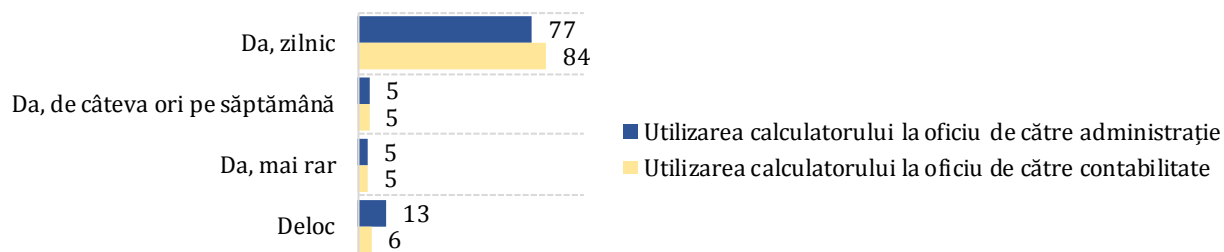
Majoritatea persoanelor juridice au sediul în mediul urban (88%), iar circa 66% sunt amplasate în Chișinău. În cazul a 46% dintre companii, un contabil angajat cu normă deplină este responsabil de contabilitatea întreprinderii.

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=464, %



În majoritatea companiilor, atât administrația (77%), cât și contabilitatea (84%) utilizează zilnic calculatorul la oficiu.

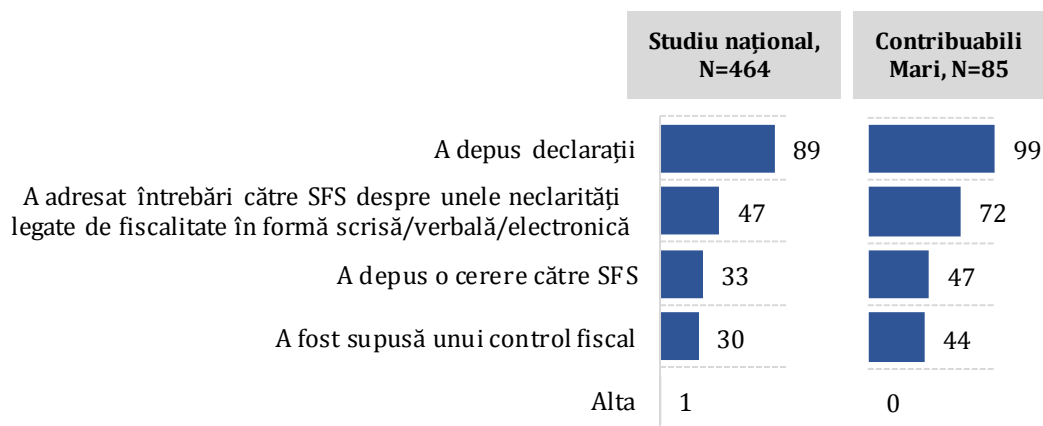
Figura 1.4. Distribuția persoanelor juridice eșantionul reprezentativ național, în funcție de frecvența de utilizare a calculatorului la oficiu de către administrație și de către contabilitate, N=464, %



De la începutul anului 2018, cele mai multe companii din eșantionul reprezentativ național au depus declarații la SFS (89%). Aproximativ jumătate a adresat întrebări către SFS despre unele neclarități legate de fiscalitate (47%). O rată de 33% susține că a depus o cerere la SFS, iar 30% au fost supuse unui control fiscal.

De asemenea, majoritatea contribuabililor mari a depus declarații (99%) și a adresat întrebări despre neclarități în domeniul fiscal la SFS (72%).

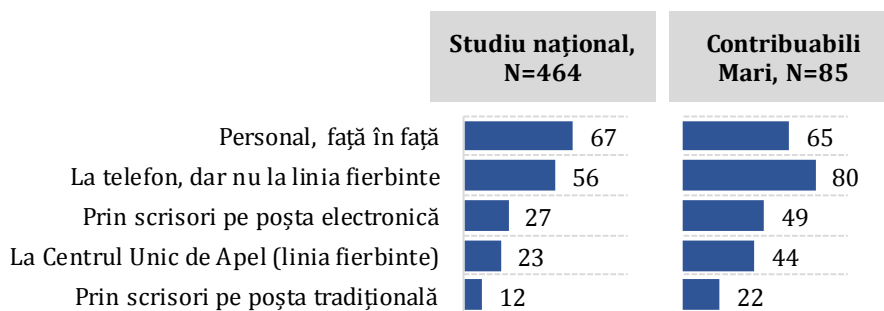
Figura 1.6. "Q2. De la începutul anului 2018, compania Dvs. ...? (câte 1 răspuns pe linie)"



De la începutul anului 2018, peste jumătate dintre persoanele juridice participante la studiul național au comunicat cu angajații SFS personal, față în față (67%) și la telefon, dar nu la linia fierbinte (56%).

În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat o pondere mai mare pentru comunicarea la telefon, dar nu la linia fierbinte (80%), 65% au vorbit personal, față în față, cu angajații SFS și 49% au comunicat prin scrisori pe poșta electronică.

Figura 1.7. "Q3. De la începutul anului 2018 reprezentanții companiei Dvs. au comunicat cu angajații SFS...? (câte 1 răspuns pe linie),"



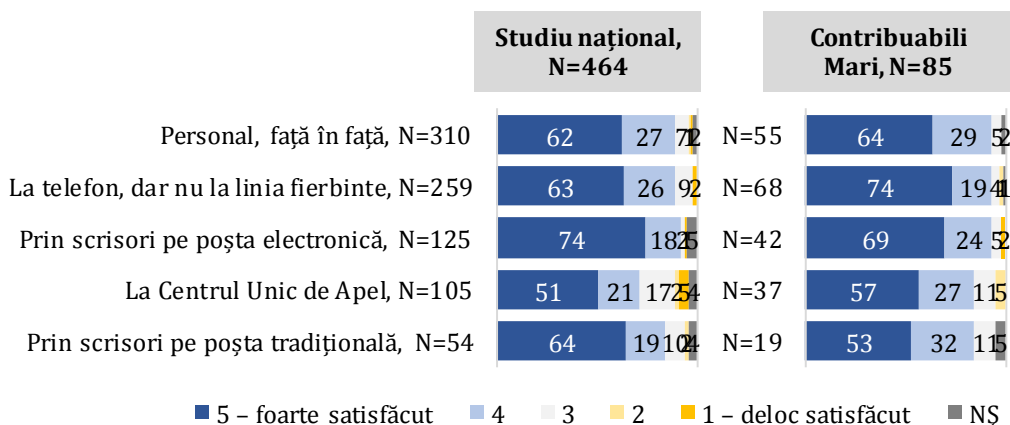
CAPITOLUL II: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU PRIVIRE LA PERFORMANȚA, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA SERVICIULUI FISCAL DE STAT

În acest capitol sunt prezentate părerile respondenților despre transparența, eficiența și performanța în activitatea Serviciului Fiscal de Stat. Participanții au evaluat nivelul de satisfacție față de interacțiunea cu angajații SFS, au menționat modalitățile comode de informare despre legislația fiscală și s-au expus părerile despre schimbările observate în atitudinea angajaților SFS.

Respondenții au fost rugați să aprecieze nivelul de satisfacție de interacțiunea cu angajații SFS, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. Aproximativ trei pătrimi dintre respondenții din eșantionul reprezentativ național se declară foarte satisfăcuți de comunicarea prin scrisori pe poșta electronică (74%). Mai mult de jumătate dintre participanții la studiu național au afirmat că sunt foarte satisfăcuți de comunicarea prin scrisori pe poșta tradițională (64%), de comunicarea la telefon, dar nu la linia fierbinte (63%) și de interacțiunea față în față (62%).

În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat o pondere mai mare de respondenți foarte satisfăcuți de comunicarea la telefon, dar nu la linia fierbinte (74%). O rată de 69% s-a declarat foarte mulțumită de comunicarea prin scrisori pe poșta electronică și circa 64% sunt foarte mulțumiți de interacțiunea față în față.

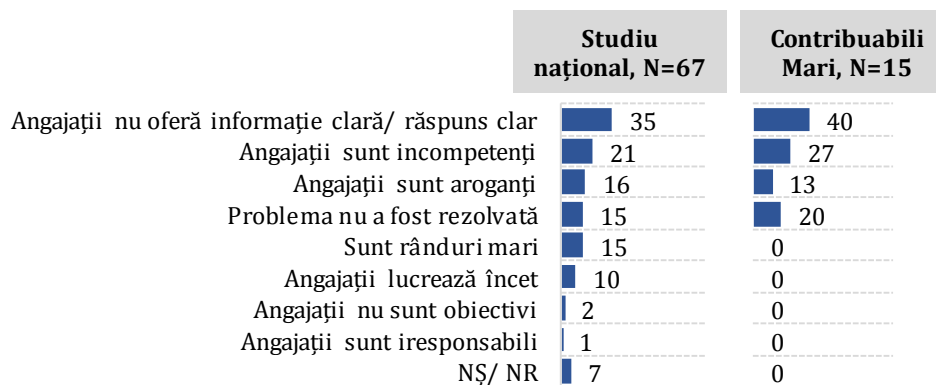
Figura 2.1: Q4. În ce măsură ați rămas satisfăcut/ă de interacțiunea cu angajații SFS atunci când ați comunicat cu ei? Vă rugăm să utilizați o scală de la 1 la 5, unde 1 – deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut. (câte 1 răspuns pe linie)



Respondenții din eșantionul reprezentativ național, care s-au declarat nesatisfăcuți de interacțiunea cu angajații SFS, au menționat aspectele mai puțin plăcute. Astfel, cele mai frecvente mențiuni au fost: angajații nu oferă informație clară/ răspuns clar (35%), angajații sunt incompetenți (21%) și aroganți (16%), și problema nu a fost rezolvată (15%).

Reprezentanții contribuabililor mari au declarat că au rămas nesatisfăcuți, deoarece angajații nu oferă informație clară (40%), sunt incompetenți (27%) și problema nu a fost rezolvată (20%).

Figura 2.2: Q5. Dvs. ați putea comenta ce anume nu a decurs conform așteptărilor Dvs. atunci când ați comunicat cu angajatul SFS?

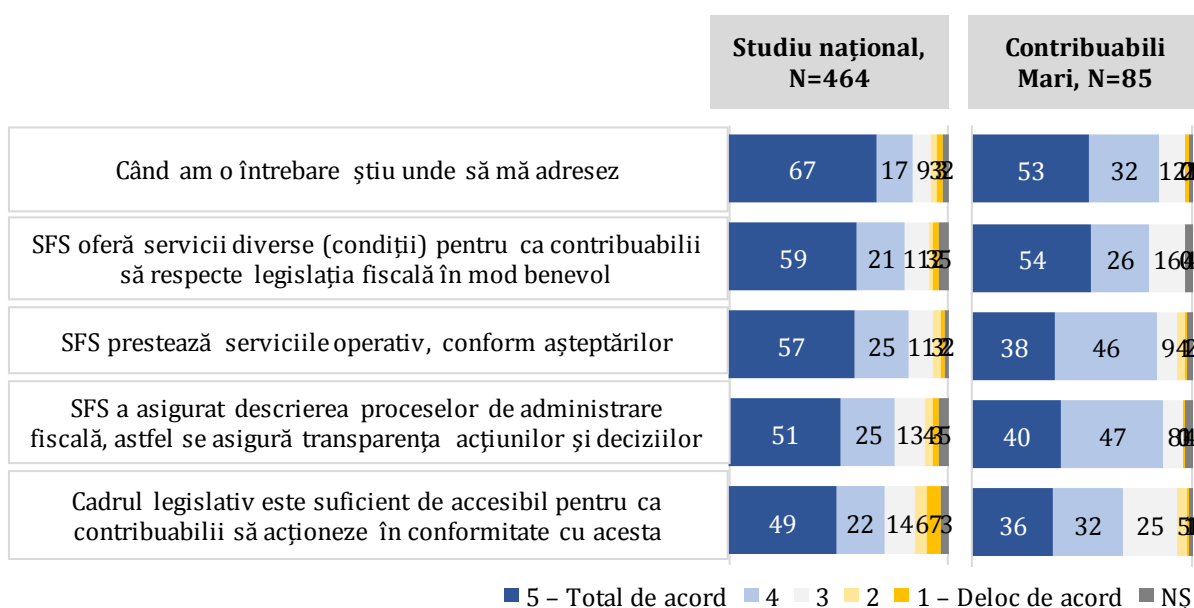


Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus părerea cu privire la unele afirmații despre accesibilitatea pentru conformare benevolă și transparența în activitatea Serviciului Fiscal de Stat.

Cei mai mulți respondenți din studiul național au fost total de acord cu afirmația că, atunci când au o întrebare, știu unde să se adreseze (67%). Puțin peste jumătate dintre reprezentanții companiilor au fost total de acord cu declarațiile: SFS oferă servicii diverse pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol (59%) și SFS prestează serviciile operativ, conform așteptărilor (57%).

Reprezentanții contribuabililor mari au fost în măsură mai mare total de acord cu afirmațiile: SFS oferă condiții pentru ca contribuabilii să respecte legislația fiscală în mod benevol (54%), când am o întrebare știu unde să mă adresez (53%) și SFS a asigurat descrierea proceselor de administrare fiscală, astfel asigurând transparența acțiunilor și deciziilor (40%).

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.



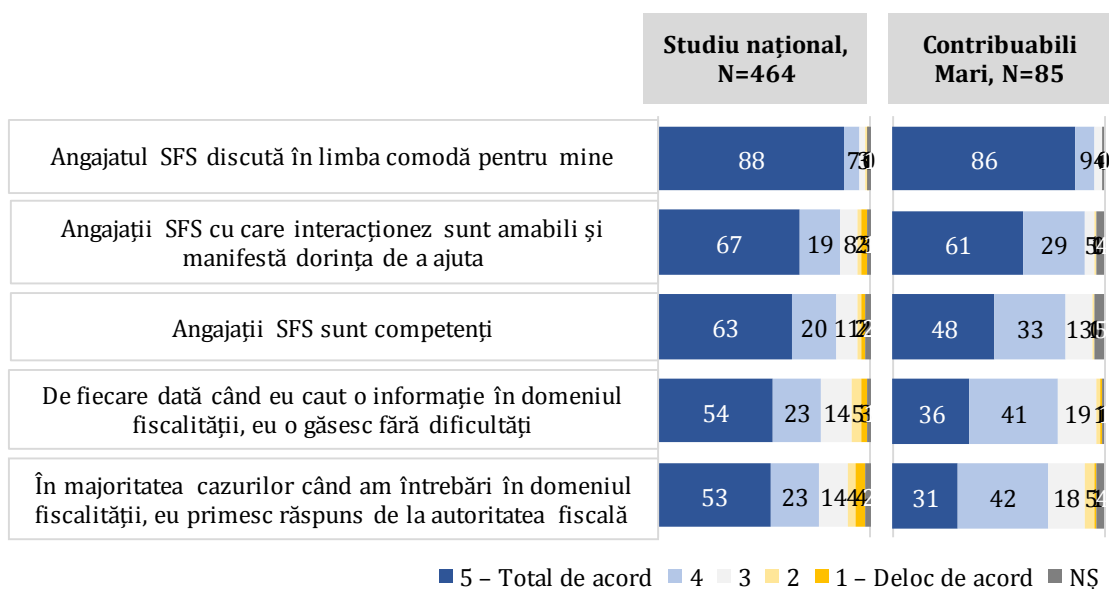
Pe aceeași scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc de acord și 5 – total de acord, respondenții și-au expus părerea cu privire la unele afirmații despre angajații SFS și claritatea informației.

Majoritatea respondenților din studiul național a fost total de acord cu afirmația că angajatul SFS discută în limba comodă pentru cetățean (88%). Mai mult de jumătate dintre participanți s-a declarat total de acord cu afirmațiile că angajații SFS sunt amabili, manifestă dorința de a ajuta (67%) și sunt competenți (63%).

În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat o pondere mai mare a celor care sunt total de acord cu declarația că angajații SFS discută într-o limbă comodă pentru cetățean (86%) și angajații sunt amabili și manifestă dorința de a ajuta (61%).

În general, respondenții ambelor eșantioane au fost în măsură mai mare total de acord cu afirmațiile despre angajați decât cu declarațiile despre claritatea informației.

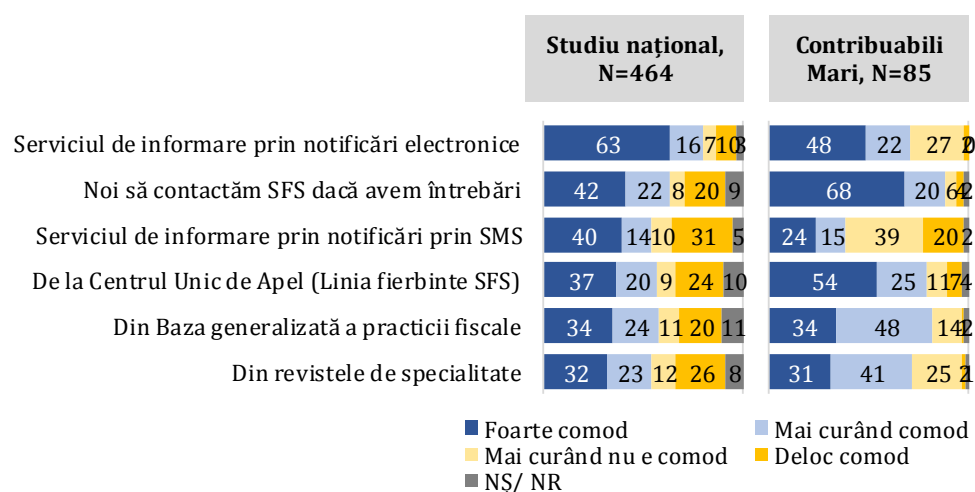
Figura 2.4: Q6. Urmează să vă citească câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie). Subiecte: Angajați și Claritatea informației.



Cei mai mulți respondenți din studiu național au afirmat că companiilor lor le-ar fi foarte comod să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici, cu ajutorul serviciului de informare prin notificări electronice (63%) și ei să contacteze SFS atunci când au întrebări (42%). Adicional la aceste metode de informare, pentru 40% dintre reprezentanții întreprinderilor ar fi foarte comodă informarea prin intermediul serviciului de informare prin notificări prin SMS.

În cazul contribuabililor mari, cei mai mulți respondenți susțin că ar fi foarte comod să contacteze SFS dacă au întrebări (68%), să apeleze la Centrul Unic de Apel (54%) și să primească notificări electronice de la Serviciul de informare (48%).

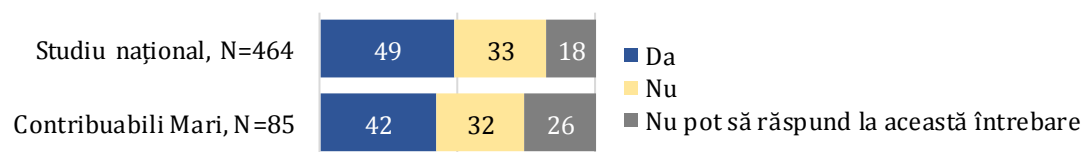
Figura 2.5: Q20. Cum ar fi comod pentru compania dvs. să afle informații despre legislația fiscală privind activitatea agenților economici? (câte 1 răspuns pe linie)



O pondere de 49% dintre respondenții din eșantionul reprezentativ național susține că, în ultimul an, a observat schimbări în atitudinea angajaților SFS, comparativ cu anul precedent. Iar o treime dintre acești participanți nu a observat anumite schimbări.

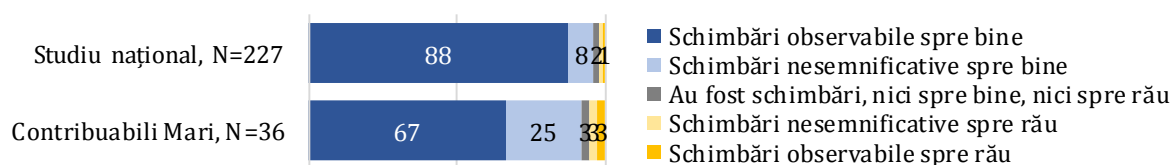
În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat o cotă de 42% a celor care au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS în ultimul an.

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)



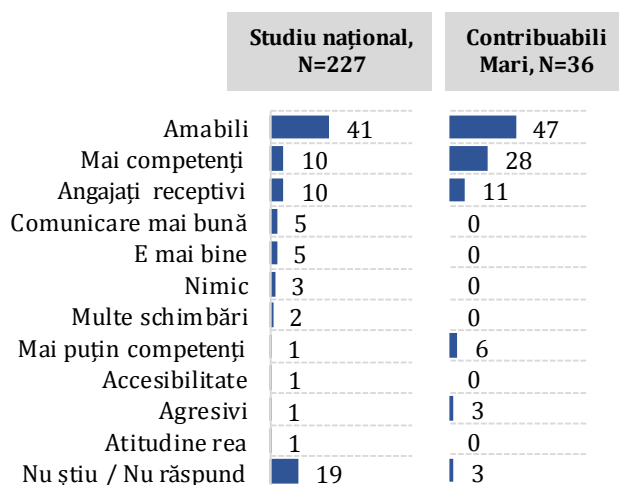
Participanții care au observat schimbări în atitudinea angajaților SFS au evaluat aceste modificări pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este = schimbări observabile spre rău și 5 = schimbări observabile spre bine. Astfel, o rată de 88% dintre participanții la studiul național și 67% dintre respondenții contribuabililor mari susțin că schimbările în atitudinea angajaților SFS sunt observabile spre bine.

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)



Printre schimbările observate de respondenți, cel mai des s-a menționat că angajații au devenit mai amabili (studiu național - 41%; contribuabili mari - 47%), mai competenți (studiu național - 10%; contribuabili mari - 28%), și receptivi (studiu național - 10%; contribuabili mari - 11%).

Figura 2.8: Q25. Ce schimbări anume ați observat Dvs.? (răspuns liber)

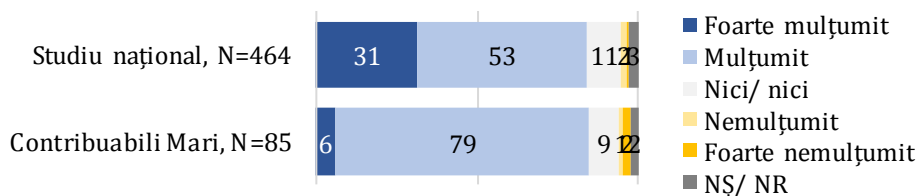


CAPITOLUL III: OPINIA PERSOANELOR JURIDICE CU REFERIRE LA SERVICIILE PRESTATE DE CĂTRE SERVICIUL FISCAL DE STAT

În acest capitol sunt prezentate opiniile respondenților cu referire la serviciile prestate de către Serviciul Fiscal de Stat. În particular, reprezentanții persoanelor juridice au evaluat nivelul de satisfacție față de serviciile electronice, și-au expus părerea despre unele afirmații cu privire 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.

Reprezentanții întreprinderilor participante la studiul național au afirmat în proporție de 84% că sunt mulțumiți de serviciile SFS. În cazul contribuabililor mari, s-a înregistrat o pondere de 85% de persoane mulțumite de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat.

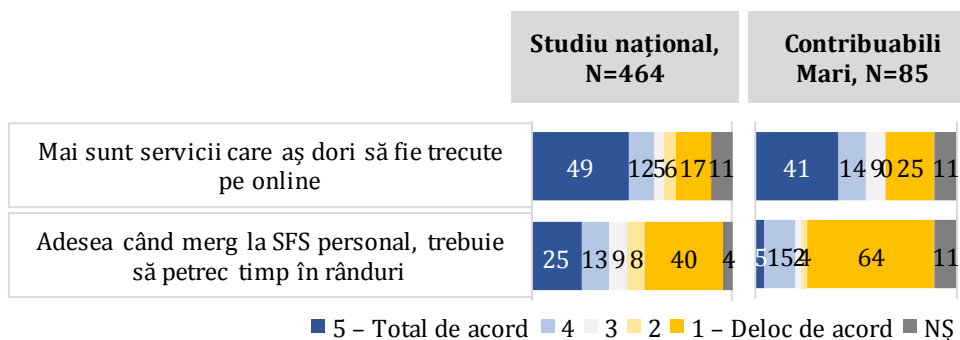
Figura 3.1: Q5B. În ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de către Serviciul Fiscal de Stat? (un răspuns posibil)



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. Astfel, 61% dintre participanții la studiu național au fost de acord că mai sunt servicii care ar dori să fie trecute pe online. O pondere 38% a fost de acord și 40% - deloc de acord că, adesea, când merg la SFS, trebuie să petreacă timp în rânduri.

Reprezentanții contribuabililor mari au afirmat în proporție de 64% că nu sunt deloc de acord că, atunci când merg la SFS, petrec timp în rânduri. O rată de 55% a fost de acord cu afirmația că mai sunt servicii care ar dori să fie trecute pe online.

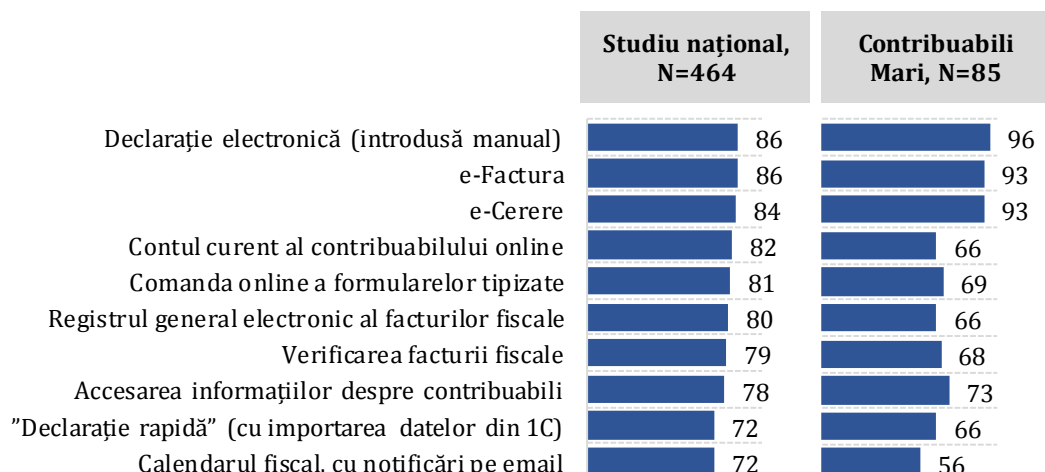
Figura 3.2: Q6. Urmează să vă citească câteva afirmații. În ce măsură Dvs. sunteți sau nu de acord cu aceste afirmații? Vă rog evaluați pe o scală de la 1 la 5, unde 1=deloc de acord și 5=total de acord. (câte 1 răspuns pe linie). Subiecte: Comoditate.



Majoritatea participanților la studiul național a auzit despre toate serviciile electronice oferite de către Serviciul Fiscal de Stat. Cei mai mulți (84%-86%) au auzit despre declarația electronică introdusă manual, e-Factura și e-Cerere. Iar ponderi a câte 72% au auzit despre "declarația rapidă" (cu importarea datelor din 1C) și calendarul fiscal cu notificări pe email.

În rândul reprezentanților contribuabililor mari, s-au înregistrat ponderi de peste 90% a celor care au auzit despre declarația electronică introdusă manual, e-Factura și e-Cerere. Aproximativ trei pătrimi au auzit despre accesarea informațiilor despre contribuabili (73%) și puțin peste jumătate au auzit despre calendarul fiscal cu notificări pe email (56%).

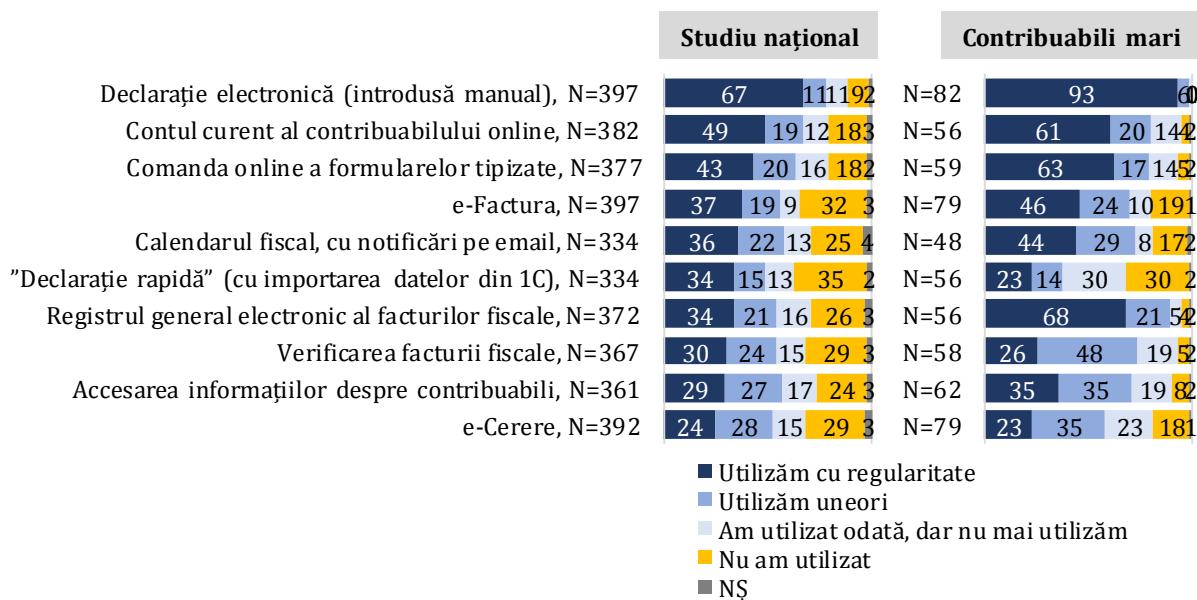
Figura 3.3: Q7. Dvs. ați auzit despre astfel de servicii electronice oferite de către SFS, precum: (un răspuns pe rând)



Respondenții din eșantionul reprezentativ național, care au auzit despre serviciile electronice, oferite de către SFS, au afirmat în proporție de 67% că utilizează cu regularitate declarația electronică (introdusă manual). Aproximativ jumătate dintre participanți folosesc cu regularitate contul curent al contribuabilului online (49%) și comanda online a formularelor tipizate (43%). În proporție mai mică este utilizat cu regularitate serviciul – e-Cerere (24%).

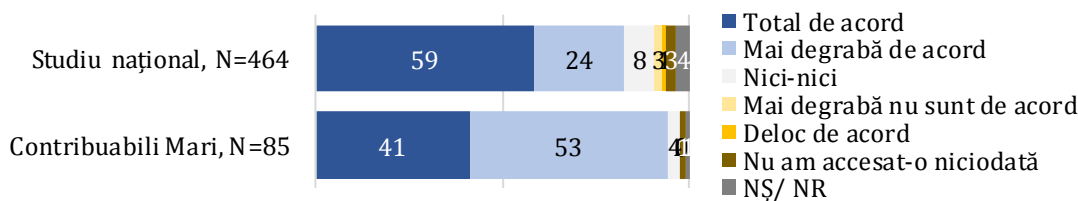
Cei mai mulți reprezentanți ai contribuabililor mari au afirmat că utilizează cu regularitate declarația electronică (introdusă manual) (93%) și registrul general electronic al facturilor fiscale (68%). În măsură mai mică, contribuabilii mari folosesc cu regularitate e-Cererea (23%) și declarația rapidă cu importarea datelor din 1C (23%).

Figura 3.4: Q8. Cât de des Dvs. utilizați acest serviciu? (un răspuns pe rând)



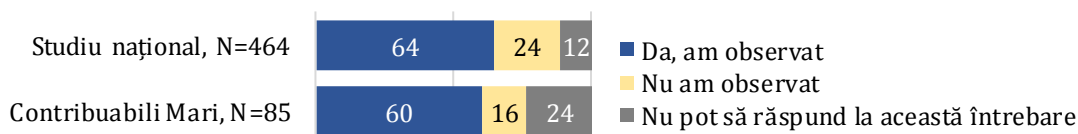
Circa 83% dintre participanții la studiul național sunt de acord cu afirmația că platforma electronică de servicii fiscale este ușoară în utilizare. O pondere de 94% dintre contribuabilii mari și-au exprimat acordul cu afirmația că platforma electronică de servicii fiscale este ușoară în utilizare.

Figura 3.5: Q12. În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarea afirmație: "Platforma electronică de servicii fiscale (servicii.fisc.md) este ușoară în utilizare".



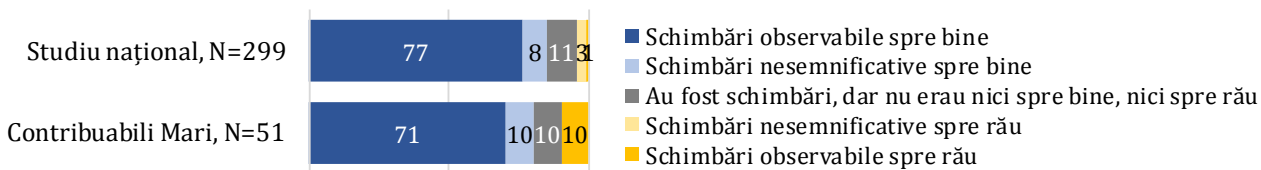
O rată de 64% dintre respondenții eșantionului reprezentativ național și circa 60% dintre reprezentanții contribuabililor mari au afirmat că, în ultimii trei ani, au observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală.

Figura 3.6: Q16. În ultimii 3 ani, dvs. ați observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală? (1 răspuns posibil)



Dintre respondenții care au observat oarecare schimbări introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală, circa 85% dintre participanții la studiul național și 81% dintre contribuabilii mari consideră că aceste modificări sunt spre bine.

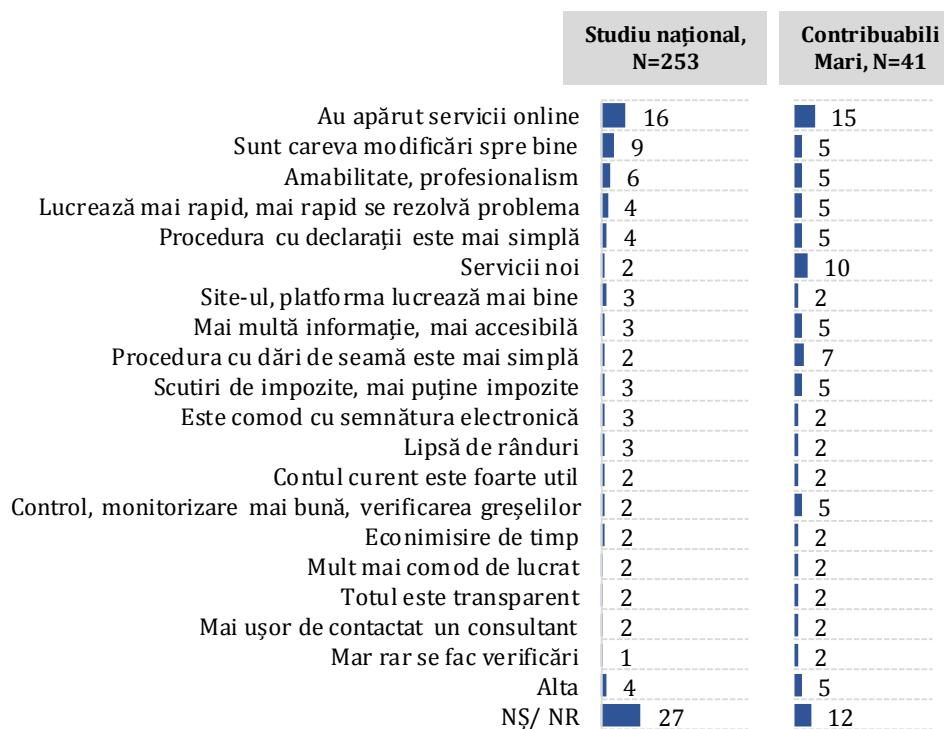
Figura 3.7: Q17. Cum ați evalua aceste schimbări? (1 răspuns posibil)



Respondenții care susțin că schimbările introduse de SFS în ceea ce privește administrarea fiscală sunt spre bine au enumerat ce modificări au observat. Cel mai des respondenții din eșantionul reprezentativ național au numit: apariția serviciilor online (16%), unele modificări spre bine (8%) și amabilitate, profesionalism (6%).

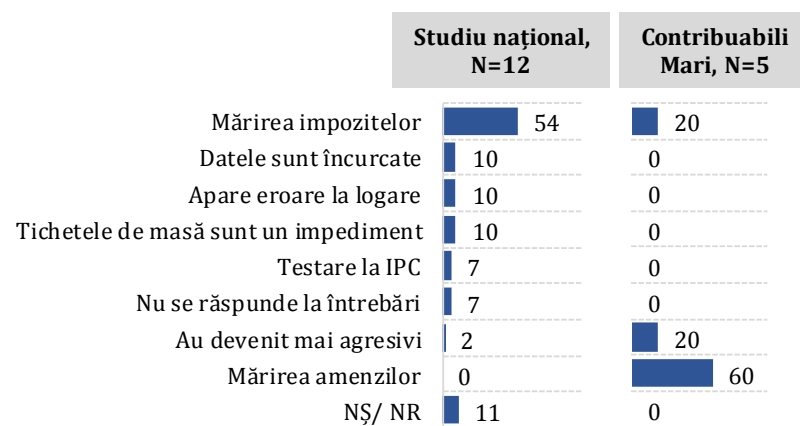
În rândul contribuabililor mari, cel mai des numite schimbări au fost: apariția serviciilor online (15%), servicii noi (10%) și simplificarea procedurii cu dări de seamă (7%).

Figura 3.8: Q18. Ce schimbări bune anume ați observat Dvs.? (răspuns liber) *În grafic nu sunt incluse răspunsurile cu ponderi mai mici de 2%.



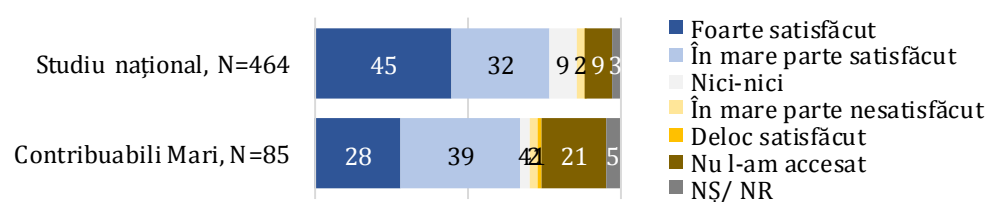
Participanții la studiul național au menționat cel mai frecvent – mărirea impozitelor (54%), drept schimbare negativă observată în ultimii 3 ani. Reprezentanții contribuabililor mari susțin, în măsură mai mare, că o schimbare negativă observată de ei este – mărirea amenzilor (60%).

Figura 3.9: Q19. Ce schimbări negative ați observat dvs.? (răspuns liber) *Atenție: datele sunt calculate în baza unui eșantion mic și orice interpretări trebuie să fie precaute.



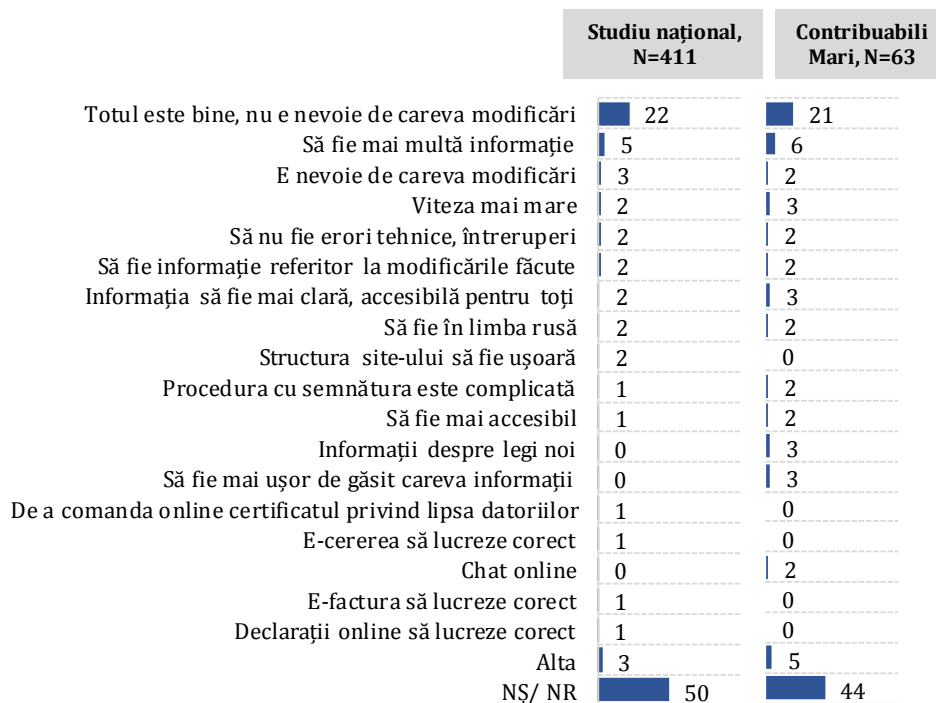
Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 este deloc satisfăcut și 5 – foarte satisfăcut, respondenții au evaluat nivelul de satisfacție față de site-ul SFS. O cotă de 77% dintre participanții la studiul național și 67% dintre contribuabilii mari se declară mulțumită de site-ul SFS.

Figura 3.10: 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)



Persoanele care au evaluat nivelul de satisfacție față de site-ul SFS au numit aspectele care consideră că necesită a fi îmbunătățite pe pagina web a instituției. Astfel, în cazul ambelor eșantioane, cel mai frecvent s-a menționat că totul este bine, nu e nevoie de anumite modificări (21-22%) și să fie mai multă informație (5-6%).

Figura 3.11: Q22. *Ce considerați că necesită a fi îmbunătățit pe site-ul SFS? (1 răspuns posibil)* *În grafic nu sunt incluse răspunsurile cu ponderi mai mici de 1%.



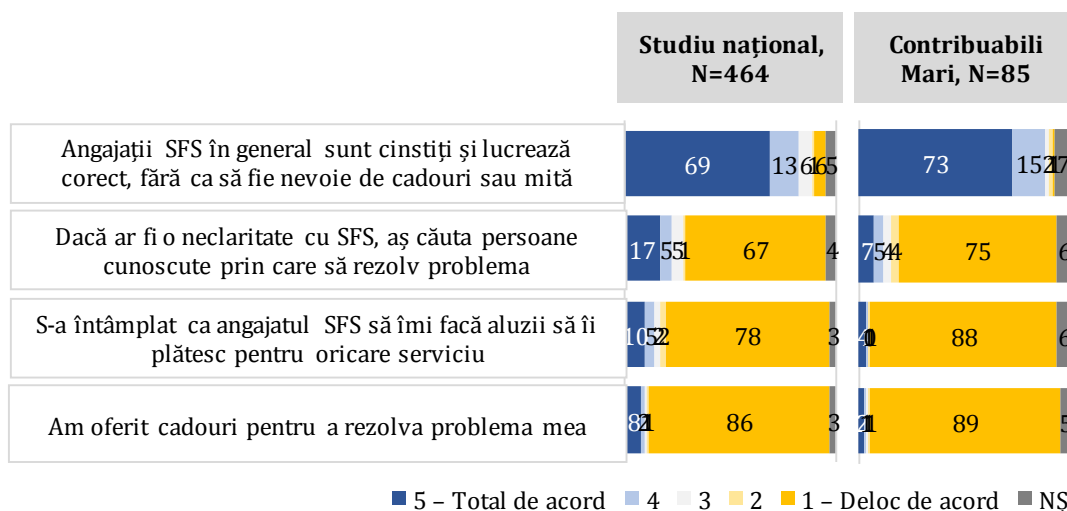
CAPITOLUL IV: PERCEPEREA ACȚIUNILOR DE CĂTRE PERSOANELE JURIDICE CA PRACTICI CARE AR LIMITA ACCESUL, EFICIENȚA ȘI TRANSPARENȚA ÎN ACTIVITATEA SERVICIULUI FISCAL DE STAT

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

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 corupție. Majoritatea respondenților din ambele eșantioane (86-89%) a afirmat că nu este deloc de acord cu afirmația că a oferit cadouri pentru a rezolva problema sa. O pondere de 82% dintre participanții la studiul național și 88% dintre contribuabilii mari sunt de acord cu afirmația că angajații SFS sunt cinstiți și lucrează corect, fără ca să fie nevoie de cadouri sau mită.

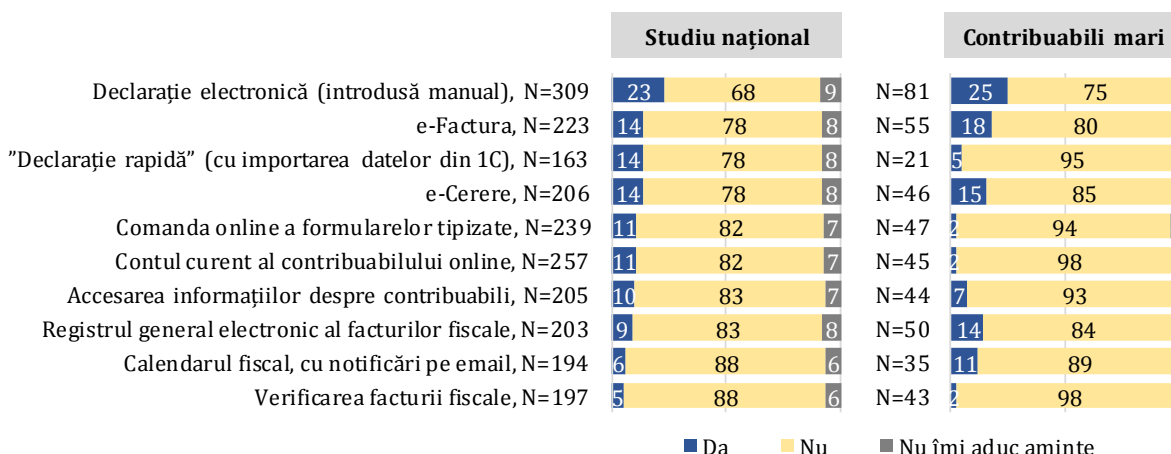
Circa 78% dintre respondenții eșantionului reprezentativ național și 88% dintre contribuabilii mari nu sunt deloc de acord cu declarația că angajatul SFS a făcut aluzii să îi plătească pentru oricare serviciu. În timp ce o rată de 22% dintre participanții la studiul național este de acord cu declarația că, dacă ar fi o neclaritate cu SFS, ar căuta persoane cunoscute prin care să rezolve problema, circa 12% dintre contribuabilii mari au exprimat aceeași părere.

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.



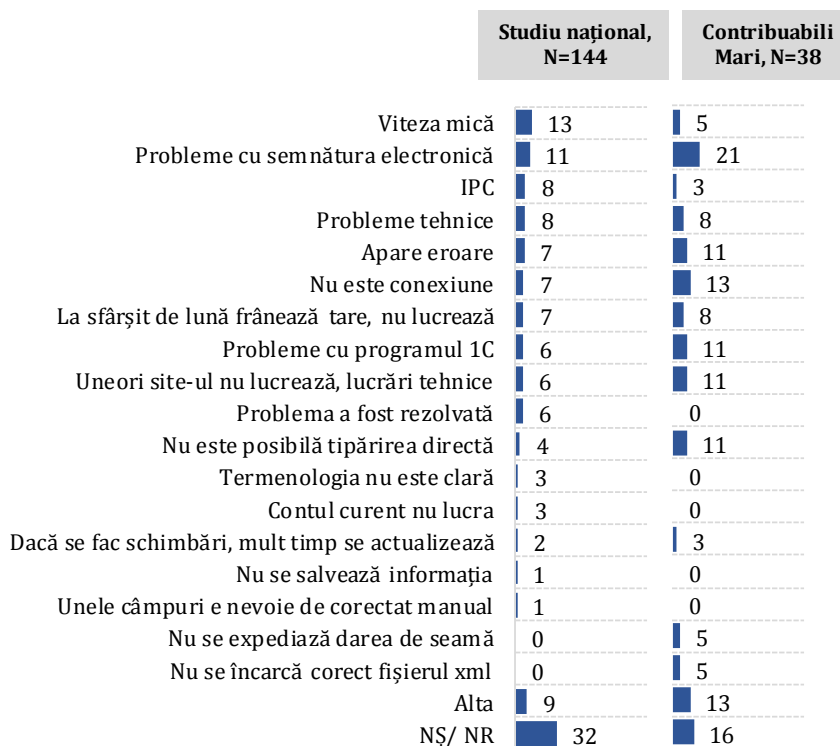
Majoritatea respondenților din ambele eșantioane declară că nu a întâmpinat dificultăți atunci când a utilizat serviciile electronice oferite de către SFS. În proporție de 23%-25%, respondenții au întâmpinat dificultăți la utilizarea declarației electronice (introdusă manual) și între 14%-18% dintre participanți au avut dificultăți atunci când au folosit e-Factura și e-Cererea.

Figura 4.2: Q9. Dvs. ați întâmpinat anumite dificultăți atunci când ați utilizat următoarele servicii? (un răspuns pe rând)



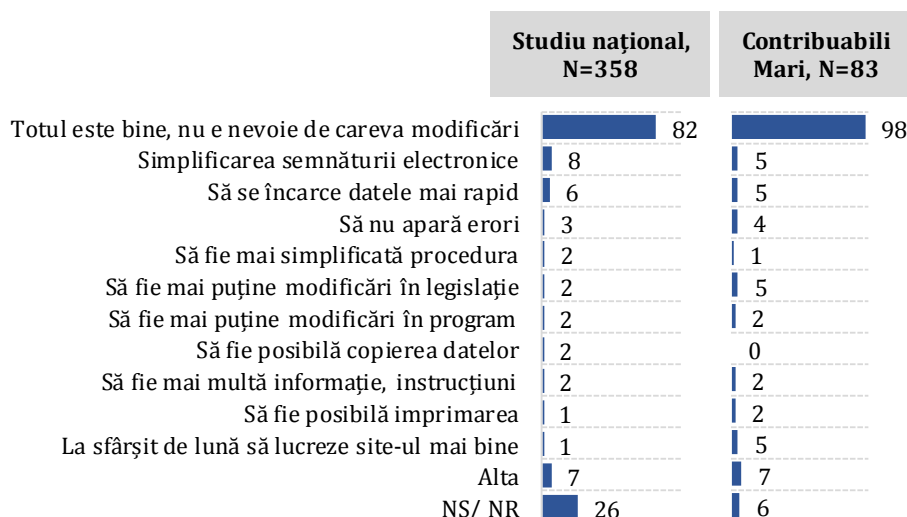
Participanții la studiul național au afirmat că la utilizarea serviciilor electronice au întâmpinat următoarele dificultăți: viteză mică (13%) și probleme cu semnătura electronică (11%). Iar reprezentanții contribuabililor mari susțin că, cel mai frecvent, s-au confruntat cu următoarele dificultăți: probleme cu semnătura electronică (21%) și nu este conexiune (13%).

Figura 4.3: Q10. Ce dificultăți ați întâmpinat atunci când ați utilizat serviciile electronice? (răspuns liber)



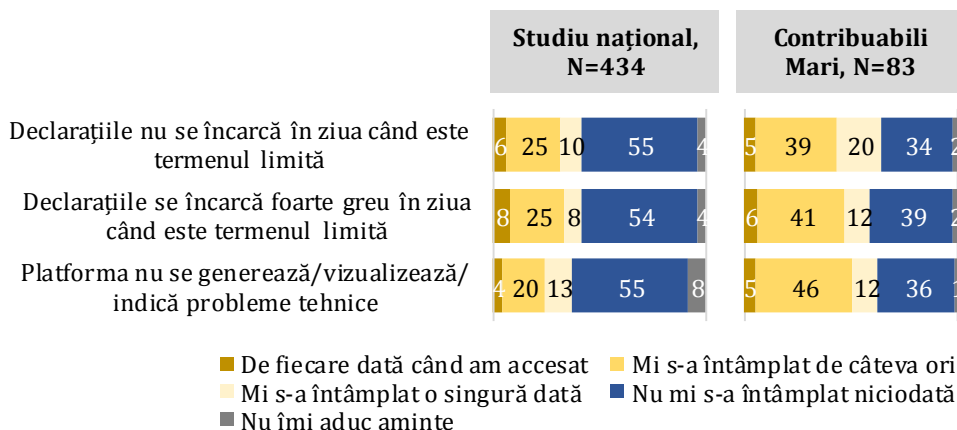
Persoanele care nu au întâmpinat dificultăți la utilizarea serviciilor electronice au numit aspectele care ar dori să fie îmbunătățite. Atât participanții la studiul național (82%), cât și contribuabilii mari (98%) cred că nu sunt necesare modificări în serviciile electronice. Totodată, se dorește simplificarea semnăturii electronice (5%-8%) și datele să se încarce mai rapid (5%-6%).

Figura 4.4: Q11. Ce ați dori să fie îmbunătățit la serviciile electronice? (răspuns liber) *Răspunsurile cu ponderi mai mici de 1% nu sunt arătate în grafic.



Persoanele care și-au expus părerea despre afirmația că platforma electronică de servicii fiscale este ușoară în utilizare au relatat despre frecvența de întâmpinare a unor dificultăți în legătură cu această platformă. O pondere de 41% dintre participanții la studiul național și 64% dintre contribuabilii mari susțin că cel puțin o dată li s-a întâmplat ca declarațiile să nu se încarce în ziua când este termenul limită. În cazul a 41% dintre respondenții din eșantionul național reprezentativ și a 59% dintre contribuabilii mari, declarațiile se încarcă foarte greu în ziua când este termenul limită. În rândul participanților la studiul național, circa 37% au spus că cel puțin o dată platforma nu se genera/ indica probleme tehnice și 63% dintre contribuabilii mari au indicat aceeași problemă.

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)



Întrebarea 14 – "Care sunt barierele pentru Dvs. de a utiliza această platformă (servicii.fisc.md)? (posibil răspuns multiplu)", a fost adresată respondenților care nu au utilizat niciun serviciu electronic oferit de către SFS. Numărul respondenților la această întrebare este mai mic de 30. Totodată, respondenții nu au ales motivele menționate în chestionar și nu au dorit să enumere alte bariere care nu le permit utilizarea platformei "servicii.fisc.md". În aceste condiții, nu a fost posibilă ilustrarea grafică a datelor pentru această întrebare.

Participanții la studiul național au menționat, cel mai frecvent, următoarele recomandări pentru Serviciul Fiscal de Stat: să fie mai amabili (5%) și mai profesioniști (4%). În rândul contribuabililor mari, cele mai des menționate recomandări au fost: să fie mai profesioniști (9%), mai multe seminare la apariția legilor noi (8%), deservire mai bună/ rapidă și mai puține modificări legislative (5%).

Figura 4.6: Q26. Care alte recomandări Dvs. ați mai oferi către SFS? (răspuns liber)

