

**Mesajul:**

*Stimate client,*

Î.S. „Fiscservinform” acordă atenție maximă necesităților actuale și viitoare ale clienților săi, venind în întâmpinarea acestor cerințe pentru creșterea performanțelor sale și pentru asigurarea unui nivel ridicat de satisfacție a clienților. Prin intermediul acestui chestionar Î.S. „Fiscservinform” evaluează calitatea serviciului „Declarație electronică”. În acest mod, percepția Dvs. în ceea ce privește calitatea serviciului prestat de Î.S. „Fiscservinform”, ne va fi de un ajutor deosebit, întrucât suntem preocupați de îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre.

*Vă mulțumim pentru sprijinul acordat !*

P.S.: Rugăm respectuos ca chestionarele completate să fie expediate pe poșta electronică [tatiana.staicova@fsi.fisc.md](mailto:tatiana.staicova@fsi.fisc.md) sau prin fax la numărul 211-851. Dacă veți completa chestionarul în format electronic, notele cu care apreciați o întrebare sau alta, vor fi evidențiate cu culoarea galbenă. Chestionarul și modelul de completare sunt anexate la prezenta scrisoare.

Nu este obligatoriu introducerea datelor personale în spațiul rezervat, acestea se indică în cazul în care Dvs doriți să fiți înștiințați de noutățile și modificările parvenite în domeniul fiscal.

Ne propunem să furnizăm servicii a căror calitate depășește nivelul așteptărilor clienților noștri și Vă vom fi recunoscători dacă veți accepta să ne acordați câteva minute pentru a ne comunica, prin acest chestionar, cât de bine am reușit și unde/cînd nu am reușit. Părerile DVS. sunt foarte importante pentru noi.

Vă mulțumim anticipat

Administrator Î.S. "Fiscservinform" \_\_\_\_\_

Vitalie Cocean

Data completării \_\_\_\_\_

### I. CALITATEA ȘI COMPETITIVITATEA SERVICIILOR PRESTATE

	Gradul de satisfacție				
	Max				Min
1) Calitatea serviciilor (informare, claritate, simplitate)	5	4	3	2	1
2) Cît de optime sunt soluțiile propuse prin intermediul „Declarației electronice”	5	4	3	2	1
3) Măsura în care așteptările dumneavoastră au fost confirmate de serviciul prestat	5	4	3	2	1
4) Accesibilitatea utilizării serviciului „Declarație electronică”	5	4	3	2	1

### II. DESERVIREA CLIENTULUI

	Max				Min
1) Amabilitatea și comportamentul personalului	5	4	3	2	1
2) Capacitatea personalului de a prezenta serviciile	5	4	3	2	1
3) Rapiditatea deservirii clienților	5	4	3	2	1
4) Cum au fost tratate reclamațiile referitoare la serviciile prestate	5	4	3	2	1

### III. RELAȚIILE DE PERSPECTIVĂ

	Max				Min
1) Aprecierea generală a Î.S. „Fiscservinform” în satisfacerea cerințelor și necesităților clienților:	5	4	3	2	1
2) Aprecierea generală despre Î.S. „Fiscservinform” ca prestator de servicii electronice fiscale:	5	4	3	2	1

Sugestiile Dvs. referitor la îmbunătățirea serviciilor prestate de Î.S. „Fiscservinform”

---



---



---

Datele personale a respondentului  
(Numele, Prenumele) \_\_\_\_\_

**VĂ MULȚUMIM PENTRU COLABORARE!**