

Elaborat: Î.S. „Fiscservinform”

Data publicării. 04.12.2015

INSTRUCȚIUNI DE UTILIZARE

VERSIUNEA: 2.0

Sistemul informatic	«E-Cerere ,, Gestionarea online a subdiviziunilor»
Rolul	«Contribuabil»

Chișinău 2015

CUPRINS

1. Generalități	4
2. Terminologie și abrevieri	4
3. Procedura de Autentificare/Deconectare (Login/Logout)	5
3.1 Care este procedura de autentificare (Login) ?.....	5
3.2 Cum se efectuează operațiunea de deconectare (Logout) ?.....	7
4. Descrierea interfeței de lucru.....	7
4.1 Ce reprezintă compartimentele de lucru ?.....	8
4.2 Ce este Lista cu Date ?	8
4.3 Ce reprezintă sortarea și cum se efectuează sortarea ?.....	9
4.4 Ce este o formă ? Câmpurile și gruparea lor	9
4.5 Ce reprezintă bara de meniu ?	11
5. Procesarea cererilor.....	13
5.1 Ce reprezintă modulul „Gestionarea online a subdiviziunilor” ?	13
5.2 Cum se crează o cerere privind înregistrarea subdiviziunilor ?.....	14
5.3 Cum se efectuează modificarea cererii ?.....	15
5.4 Cum se efectuează ștergerea cererii ?	15
5.5 Cum se efectuează semnarea cererii?.....	16
5.6 Cum se efectuează anularea semnăturii cererii ?.....	19
5.7 Cum se efectuează expedierea cererilor către SFS ?	21
5.8 Cum se cunoaște dacă cererea a fost acceptată ?.....	22
5.8.1 Cum se afișează certificatul cererii electronice ?	23
5.9 Cum se cunoaște dacă cererea a fost respinsă ?	25
5.10 Cum se crează o cerere privind suspendarea subdiviziunii ?.....	26
5.11 Cum se crează o cerere privind reluarea activității subdiviziunii ?.....	27
5.12 Cum se crează o cerere privind închiderea subdiviziunii ?.....	29
6. Raportarea unui incident	30
6.1 Cum se crează incidentul ?	31

6.2 Tipul și caracterul incidentelor	33
7. Opțiunea „Ajutor”	33

1. Generalități

Sistemul „E-Cerere” reprezintă portalul electronic care este elaborat pentru asigurarea Inspectoratului Fiscal Principal de Stat cu o soluție informațională capabilă de a înlocui mecanismul tradițional de depunere a cererilor pe mijloace de hârtie cu mecanismul modern bazat pe tehnologiile informaționale.

„E-Cerere” permite contribuabilului să depună (înregistreze) online cererea privind înregistrarea, suspendarea, reluarea activității și închiderea subdiviziunilor.

Crearea cererilor privind înregistrarea, suspendarea și închiderea subdiviziunilor prin intermediul serviciului „E-Cerere” are următoarele beneficii:

- oferă alternativă la modul clasic de interacțiune cu Serviciul Fiscal de Stat;
- contribuabilul nu se deplasează la organele fiscale teritoriale;
- oferă nivelul necesar de securitate a datelor transmise fiind în concordanță deplină cu normele Regulamentului privind ordinea de aplicare a semnăturii digitale în documentele electronice ale autorităților publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.320 din 28.03.2008 (Monitorul Oficial, 31 martie 2006 nr.51-54, p.2, art. 350);

Prezenta instrucțiune este destinată **contribuabilului** – utilizator (autorizat) al portalului servicii.fisc.md sau www.fisc.md care deține semnătura electronică și dorește să depună cererea privind înregistrare/ modificare/ sistare/ închidere subdiviziunilor.

În acest scop, **contribuabilul** poate întreprinde următoarele acțiuni:

- Autentificarea;
- Înregistrarea subdiviziunii noi;
- Modificarea / ștergerea cererilor;
- Semnarea / anularea semnăturii;
- Expedierea cererii;
- Vizualizarea cererilor create, semnate și expediate;
- Monitorizarea stării cererii;
- Vizualizarea subdiviziunilor existente;
- Modificarea, sistarea sau închiderea subdiviziunilor existente;
- Vizualizarea / descărcarea recipisei.

Pentru îndeplinirea obligațiilor sale în cadrul sistemului, **contribuabilul** trebuie să efectueze procedura de înregistrare/autentificare în sistem.

2. Terminologie și abrevieri

În prezentul document, noțiunile Inspectoratul Fiscal de Stat (IFS), Tehnologii Informaționale, Sistem Informațional etc. vor fi utilizate conform definițiilor, incluse în standardele naționale,

internaționale sau adoptate de Ministerul tehnologiei informației și comunicațiilor al Republicii Moldova, de exemplu:

Terminologii:

- **Sistem** – SIA „E-Cerere” ;
- **Date** – informația despre persoane, subiecte, fapte, evenimente, fenomene, procese, obiecte, situații etc. prezentate într-o formă care permite comunicarea și prelucrarea lor;
- **Sistem Informațional (SI)** – totalitatea de resurse și tehnologii informaționale interdependente de metode și de personal, destinată păstrării, prelucrării și furnizării de informație;
- **Cod fiscal** – cod unic de identificare al persoanelor juridice sau persoanelor fizice autorizate;
- **Contribuabil** – Persoană fizică sau juridică obligată prin lege să plătească impozit;
- **Fișier** – Un fișier este o colecție de date indicat printr-un nume și o extensie.

Abrevieri:

- **BD** – Bază de Date;
- **FSI** – Întreprinderea de Stat „Fiscservinform”
- **IFS** – Inspectoratul Fiscal de Stat;
- **IFPS** – Inspectoratul Fiscal de Stat.

3. Procedura de Autentificare/Deconectare (Login/Logout)

Înainte de a începe lucrul în cadrul sistemului „E-Cerere”, Dvs., ca utilizatorul, veți fi nevoiți să treceți procedura de autentificare. Efectuând procedura dată sistemul vă va acorda dreptul de acces în acord cu rolul și permisiunile Dvs. ca utilizatorul sistemului.

La terminarea lucrului cu sistemul în scopuri de siguranță și securitate veți fi nevoiți să treceți procedura de logout.

3.1 Care este procedura de autentificare (Login) ?

Pentru autentificare se execută următoarele operațiuni:

1. Se introduce adresa electronică www.servicii.fisc.md în orice browser instalat în calculator, fie: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox, Opera etc.

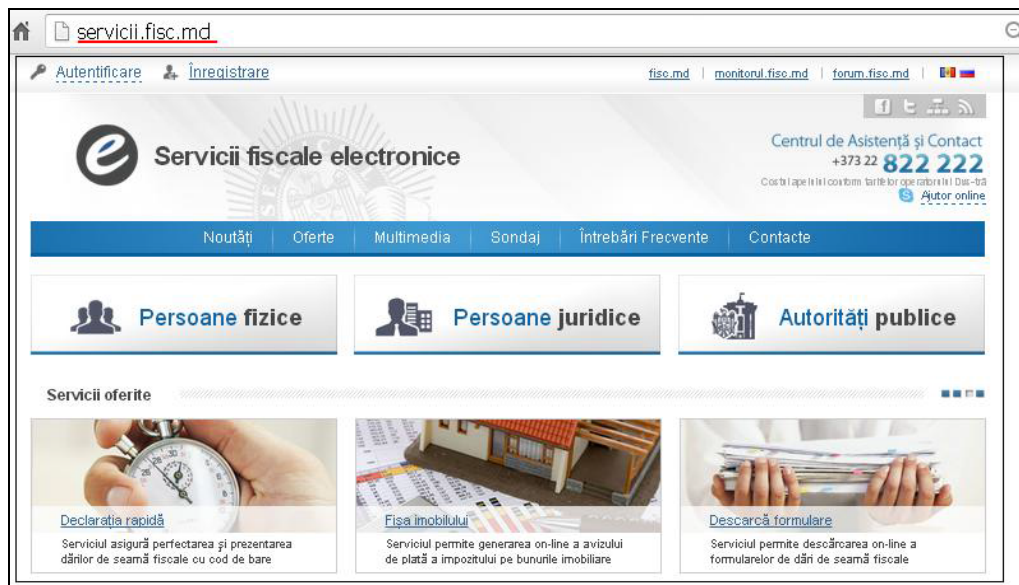


Figura 1 Accesarea portalului www.servicii.fisc.md în browser-ul Mozilla FireFox

2. Se tastează butonul **“Autentificare”** și în fereastra pop-up se completează câmpurile **„E-mail”** și **„Parola”**;

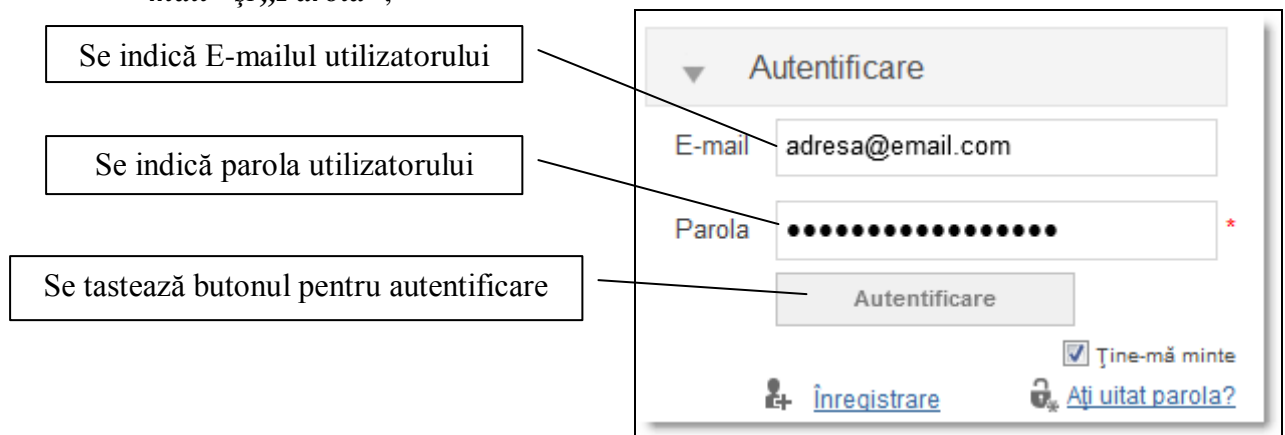


Figura 2 Formularul de autentificare pe portalul www.servicii.fisc.md

Important :

1. În cazul în care, se dorește ca sistemul să memoreze datele introduse în procesul de logare (autentificare) atunci se bifează câmpul **„Ține-mă minte”** situate sub caseta de autentificare.
2. În cazul în care, s-a uitat **„Numele de utilizator”** sau **„Parola”** atunci se accesează link(ul) **„Ați uitat parola ?”** în partea de jos a formularului de login.

3. De pe pagina de start se selectează bannerul **„E-Cerere”**;



Figura 3 Banerul „e-Cerere”

Veți fi transferați spre pagina principală E-Cerere care va conține profilul **Locului de Lucru** (din partea stângă) și listele de date (din partea dreaptă).

3.2 Cum se efectuează operațiunea de deconectare (Logout) ?

Odată cu ce ați terminat sesiunea Dvs. de lucru în cadrul sistemului în scopuri de menținerea securității locului de lucru Dvs. efectuați procedura de Logout. În profilul Dvs. de lucru apăsați butonul [Iesire](#) în partea dreaptă de sus a ecranului. În rezultatul operațiunii efectuate veți ieși din sistem, sesiunea de lucru Dvs. va fi stopată, iar datele vor fi protejate de la accese nesancționate din partea persoanelor străine.

4. Descrierea interfeței de lucru

Interfețele de Lucru „E-Cerere” reprezintă un set de interfețe cu ajutorul cărora utilizatorii sistemului efectuează operarea asupra cererilor electronice sau efectuează unele acțiuni conjugate legate de deservirea cererilor.

Interfețele de lucru în ansamblu formează **Locul de lucru** al utilizatorului, a cărui structură, elementele componente, nivelul de acces depind în cea mai mare parte de rolul utilizatorului în sistem. Un utilizator obișnuit va avea un acces standard spre interfețele de lucru, precum utilizator cu rol de administrator va avea un acces extins spre compartimentele sistemului, având posibilitatea de a efectua administrarea nu doar a interfețelor de lucru, ci și a tuturor setărilor sistemului (serviciului).

Pentru a începe lucrul de bază în cadrul portalului „E-Cerere”, este necesar de a face cunoștință cu elementele interfețelor de lucru. Astfel de cunoștințe vor asigura o exploatare corectă și eficientă a serviciului.

Interfața paginii principale al portalului este alcătuită din profilul **Locul de Lucru** pentru contribuabilul autentificat și lista cu date arătată în acord cu elementul selectat din cadrul compartimentului.

4.1 Ce reprezintă compartimentele de lucru ?

Compartimentul reprezintă un set de elemente de lucru organizat în forma unui arbore vertical (vezi Figura 4).

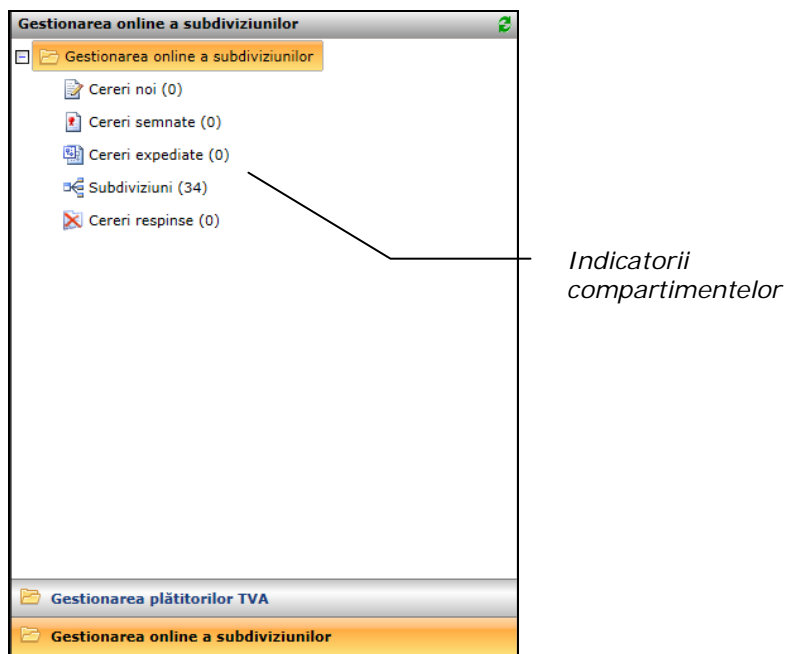


Figura 4 Compartimentele sistemului „E-Cerere”

4.2 Ce este Lista cu Date ?

Lista cu date – reprezintă un tabel în care se reflectă conținutul elementului selectat în cadrul profilului în forma unor înregistrări. Fiecare înregistrare în cadrul listei reprezintă o descriere prescurtată privind o unitate informațională aparte (în cazul dat în calitate de unitate informațională servește cererea de gestionarea online a subdiviziunii).

O listă este aprovizionată cu **bară de meniu** situată în partea de sus, care permite efectuarea unor operațiuni asupra înregistrărilor în cadrul listei.

Fiecare înregistrare în cadrul listei poate fi deschisă într-o **formă** (întru-un **formular**) aparte, în care pot fi vizualizate datele detaliate privind înregistrare. Pentru a deschide forma înregistrării efectuați dublu-clic pe înregistrare în listă. Modul de creare a cererilor precum și modul de procesare a acestora va fi descris mai jos în cadrul prezentei instrucțiuni.

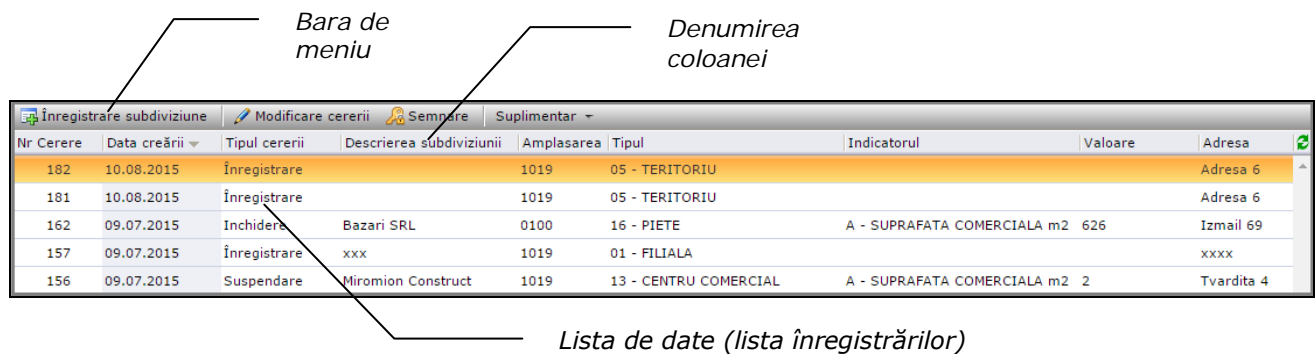


Figura 5 Interfața profilului de lucru

4.3 Ce reprezintă sortarea și cum se efectuează sortarea ?

Sortarea înregistrărilor servește pentru reflectarea mai comodă a înregistrărilor în listă. Înregistrările pot fi sortate după coloanele din care este compusă lista lor. Pentru a efectua sortarea se apasă denumirea coloanei conform căreia este necesar de sortat înregistrarea (vezi Figura 6).

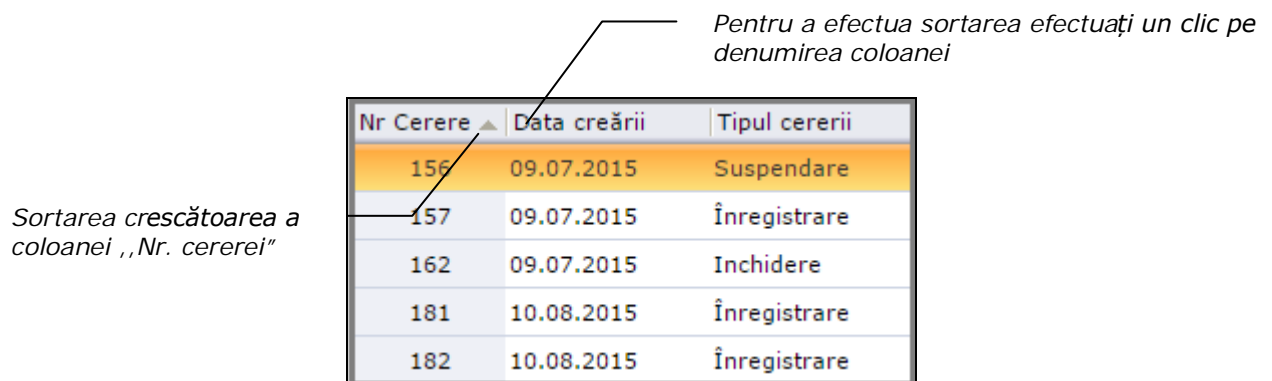


Figura 6 Sortarea înregistrărilor după coloana „Nr. Cereri”

Indicatorul în forma săgeții lângă denumirea coloanei arată ordinea crescătoare ▲ sau descrescătoare ▼ a sortării.

4.4 Ce este o formă ? Câmpurile și gruparea lor

Înregistrările privind cererile de solicitare de înregistrare pot fi văzute în mod detaliat cu ajutorul unei forme . Pentru a deschide o formă selectați înregistrare din listă și efectuați dublu-clic pe ea.

O **Formă** reprezintă o fereastră (un formular) pentru introducerea, salvarea, redactarea și vizualizarea înregistrărilor din liste. Deci, pentru ca datele să fie introduse în sistem este nevoie de un număr stabilit de forme.

Toate formele sânt compuse din mai multe câmpuri. Câmpurile au un caracter diferit și pot fi grupate după câteva criterii

După posibilitatea administrării datelor câmpurile pot fi:

- **Câmpuri pentru editare** - sunt toate câmpuri în care pot fi introduse datele prin diferite mijloace: introducerea manuală, alegerea din listă sau alegerea prin intermediul unei ferestre de dialog.

Adresa subdiviziunii: str. Kiev 3, or. Chisinau

- **Câmpuri fixe** (în format "numai citire") - sunt câmpuri "inactive", completarea cărora de către utilizator este imposibilă, deoarece informația conținută în aceste câmpuri se completează de către sistem. Utilizatorul poate numai să vizioneze astfel de câmpuri și nu poate să efectueze modificări de date conținute în ele

IDNO: 1002600018925

- **Câmpuri simple** – denumirea lor este marcată cu culoarea neagră. Sunt câmpuri ordinare, completarea cărora cu date este obligatorie

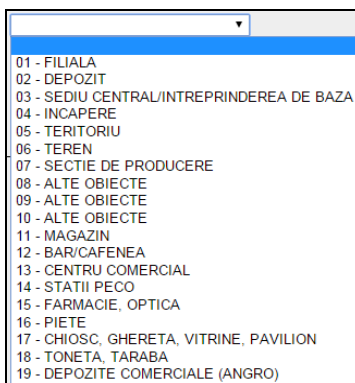
Denumirea contractului: Contract

- **Câmpuri de completare obligatorie** – Câmpul va conține mesajul informativ „Câmpul este obligatoriu”. În caz când un astfel de câmp rămâne necompletat, sistemul nu va permite salvarea datelor introduse în formă

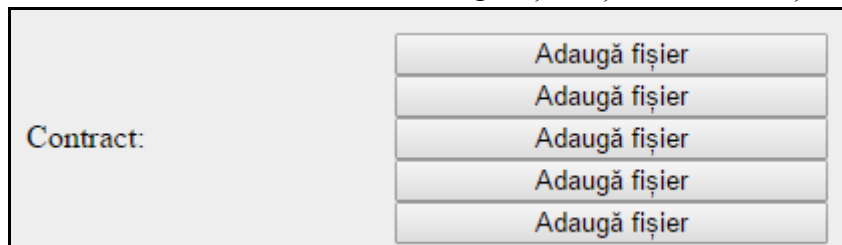
Codul static a localității: Câmpul este obligatoriu

După funcționalitatea lor:


- **Câmpuri "Text-box"** - sunt toate câmpurile în care pot fi introduse datele manual (prin intermediul tastaturii). Aceste câmpuri pot avea unele restricții permițând introducerea doar literelor sau doar cifrelor (reieșind din context)
- **Câmpuri "Pick-list" sau "Drop-down list"** - câmpuri care sunt destinate pentru alegerea datelor incluse într-o "listă" care se deschide apăsând butonul aflat în partea dreaptă a câmpului.



- **Câmpurile de tip "browse"** – sunt câmpuri în care informația este introdusă sub formă de fișiere cu format prestabilit (.jpg, .jpeg, .png, .bmp). Pentru a efectua această operație, este necesar de accesat butonul "Adaugă fișier" și de selectat fișierul necesar

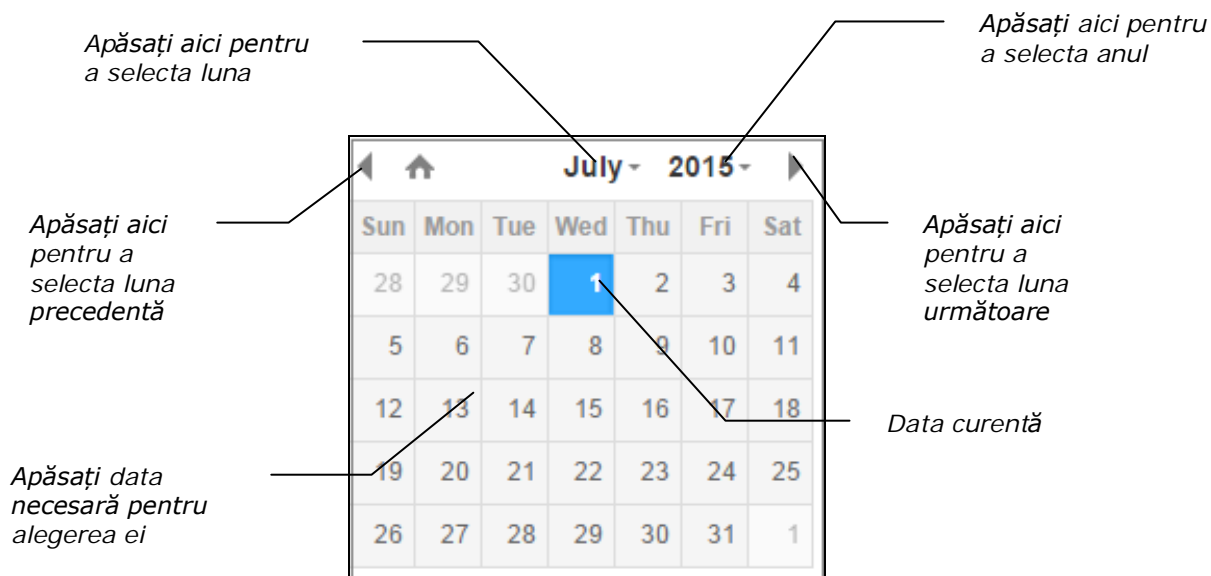


- **Câmpurile "Calendar"** – sunt câmpurile pentru introducerea datelor calendaristice.

Astfel de câmpuri sunt aprovizionate cu calendar (butonul  în partea dreaptă a câmpului), care permite o selectare mai rapidă și mai ușoară a datei.

Termenul de înregistrare:	<input type="text" value="01.11.2015"/>
Termenul de valabilitate a contractelor de arendă, chirie, posesie ș.a.:	<input type="text" value="01.11.2015"/>

Valoarea de tip „dată” poate fi introdusă în câmp în mod manual sau tastînd în spațiul de introducere a datelor, astfel va apărea Calendarul:



4.5 Ce reprezintă bara de meniu ?












Lista cererilor din lista de date este aprovizionată cu o bară de meniu care se modifică în dependență de interfața de lucru. Utilizând setul propus de butoane este posibil de întreprins diferite acțiuni precum crearea unei cereri noi ori este posibil de întreprins o serie de acțiuni asupra unei cereri existente.

Setul de butoane ale meniului individual depinde de etapa actuală de prelucrare a cererei.



Figura 7 Bara de meniu al compartimentului „Creare Cereri”

Bara de meniu pentru sistemul „Gestionarea online a subdiviziunilor” conține următoarele opțiuni:

-  **Înregistrare subdiviziune** - accesând acest buton se efectuează procesul de creare a unei cereri noi de înregistrare a subdiviziunii;
-  **Modificare cererii** - accesând acest buton se deschide formularul cererii cu posibilitatea modificării conținutului ei;
-  **Ștergere** - accesarea acestui buton permite ștergerea unei cereri din lista de date;
-  **Semnare** - accesând acest buton se efectuează semnarea cererii;
-  **Expediază** - accesând acest buton se efectuează expedierea cererii;
-  **Anuleaza semnatura** - accesând acest buton se efectuează anularea semnării cererii;
-  **Suspendarea** - accesând acest buton se efectuează crearea cererii de suspendarea a subdiviziunii;
-  **Reluarea activității** - accesând acest buton se va crea cerere de reluare a activității subdiviziunii;
-  **Închidere** - - accesând acest buton se efectuează crearea cererii de închidere a subdiviziunii;
-  **Recipisa** - accesând acest buton se va deschide recipisa cererii selectate;
-  **Certificat** - accesând acest buton se va deschide certificatul cererii selectate.

Descrierea detaliată a fiecărui buton în parte și funcționalitatea lor vor fi prezente în capitolul următor.

5. Procesarea cererilor

Procesul de mișcare a cererilor electronice în cadrul portalului este alcătuit din mai multe etape, care necesită a fi examinate cu scopul de înțelegere corectă și completă a momentelor de bază în lucrul cu cererile. Cunoașterea etapelor de procesare și modului de parcurgere a acestora va garanta utilizarea eficientă a funcționalităților sistemului.

5.1 Ce reprezintă modulul „Gestionarea online a subdiviziunilor” ?

Modulul „Gestionarea online a subdiviziunilor” din cadrul locului de lucru al contribuabilului poate fi caracterizat ca un set de interfețe menite să efectueze lucrul de bază legat cu crearea și procesarea cererilor electronice.

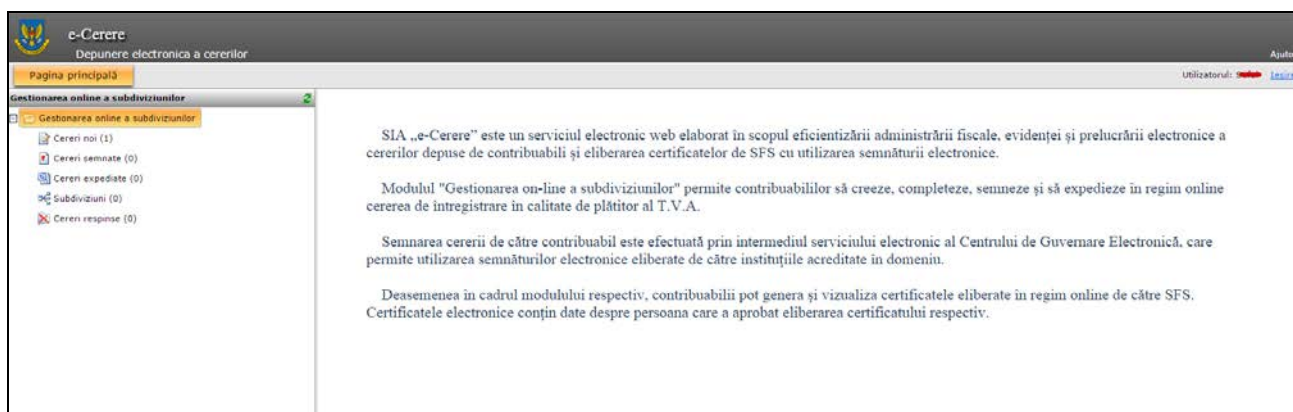


Figura 8 Compartimentele modulului „Gestionarea online a subdiviziunilor”

Accesând modulul „Gestionarea online a subdiviziunilor” veți vizualiza un profil compus din următorul set de elemente:

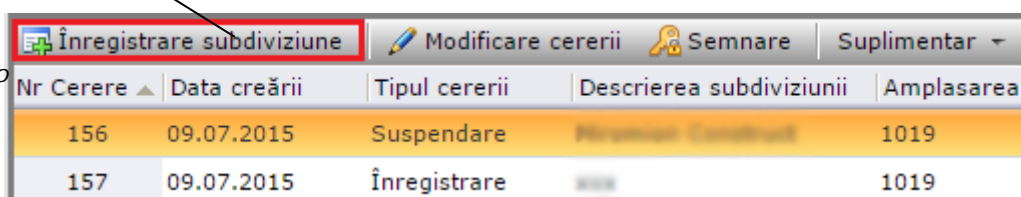
- **Cereri noi** – în interfața acestui element se păstrează cererile noi create, contribuabilul are posibilitatea de a modifica cererile deja create, șterge cererile existente și să semneze cererile;
- **Cereri Semnate** – în interfața acestui element se păstrează cererile semnate, contribuabilul are posibilitatea de a expedia cererea către inspectorii SFS sau să anuleze semnătura efectuată;
- **Cereri Expediate** – în interfața acestui element contribuabilul are posibilitatea de a vizualiza cererile care au fost expediate spre aprobare către IFPS;
- **Subdiviziuni** – în interfața acestui element se păstrează cererile noi create, contribuabilul are posibilitatea de a modifica cererile deja create, de a crea o cerere de suspendarea a subdiviziunii, de a crea o cerere de închidere a subdiviziunii și de a vizualiza/descărca certificatul;
- **Cereri Respinse** – în interfața acestui element se păstrează cererile respinse de către inspectorii SFS cu posibilitatea vizualizării recipisei.

5.2 Cum se crează o cerere privind înregistrarea subdiviziunilor ?

Pentru a crea o cerere privind înregistrarea subdiviziunilor se execută următorii pași:

1. Din profilul „Cereri noi” ori din profilul „Subdiviziuni” din bara de meniu selectați „Înregistrare subdiviziune”.

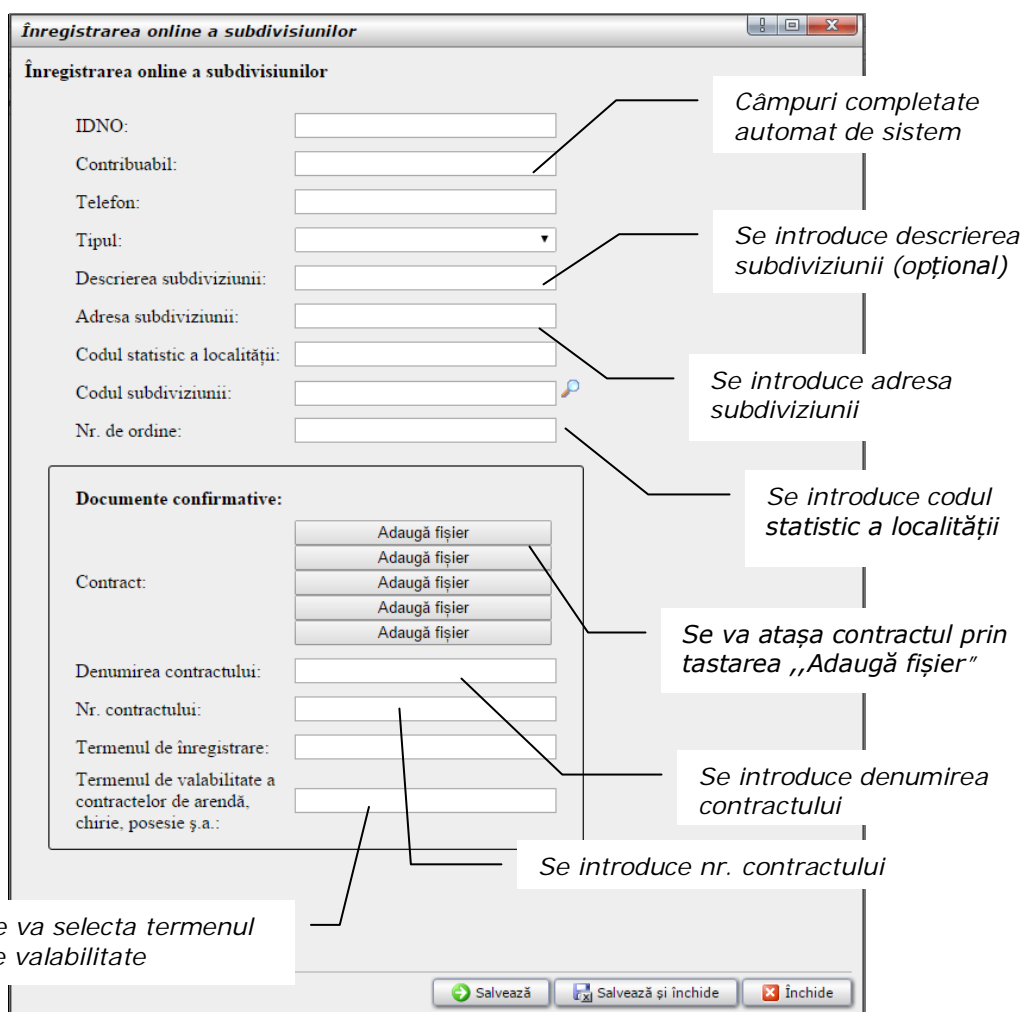
Tastați butonul „Înregistrare subdiviziune” pentru a crea o cerere nouă



Nr Cerere ▲	Data creării	Tipul cererii	Descrierea subdiviziunii	Amplasarea
156	09.07.2015	Suspendare	Moravani Contract	1019
157	09.07.2015	Înregistrare		1019

Figura 9 Crearea unei cereri noi

2. În formularul apărut introduceți datele corespunzătoare.(vezi Figura 10)



Înregistrarea online a subdiviziunilor

Înregistrarea online a subdiviziunilor

IDNO:

Contribuabil:

Telefon:

Tipul:

Descrierea subdiviziunii:

Adresa subdiviziunii:

Codul statistic a localității:

Codul subdiviziunii:

Nr. de ordine:

Documente confirmative:

Contract:

Denumirea contractului:

Nr. contractului:

Termenul de înregistrare:

Termenul de valabilitate a contractelor de arendă, chirie, posesie ș.a.:

Se va selecta termenul de valabilitate

Câmpuri completate automat de sistem

Se introduce descrierea subdiviziunii (opțional)

Se introduce adresa subdiviziunii

Se introduce codul statistic a localității

Se va atașa contractul prin tastarea „Aduagă fișier”

Se introduce denumirea contractului

Se introduce nr. contractului

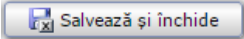
Salvează Salvează și închide Închide

Pentru salvarea cererii se tastează „ Salvează și închide”

Figura 10 Crearea cererii de înregistrare a subdiviziunii

Nota1: Câmpurile: IDNO, Contribuabil și Telefon se vor completa automat cu datele profilului Dvs. de pe portalul servicii.fisc.md

Nota 2: Se permite atașarea fișierelor în formatele: .bmp, .jpeg, .jpg, .png, .doc, .docx, .pdf, .djvu, .xls, .xlsx, .xlsb, .rtf, .odt.

3. Tastați butonul  pentru a salva cererea cu datele completate. Formularul cererii privind înregistrarea subdiviziunii. va fi închis, iar înregistrarea privind cererea nouă va apărea în lista cu înregistrări în profilul „Cereri noi” cu statutul „Nouă”.
4. Pentru a previzualiza cererea creată tastam dublu-click pe cerere din lista cu înregistrări.

5.3 Cum se efectuează modificarea cererii ?

Pentru a efectua modificarea conținutului Cererii privind înregistrarea subdiviziunii se execută următorii pași :

1. Din profilul „Cereri noi” , din lista cu înregistrări se selectează o cerere care dorim să o modificăm (vezi Figura 11).

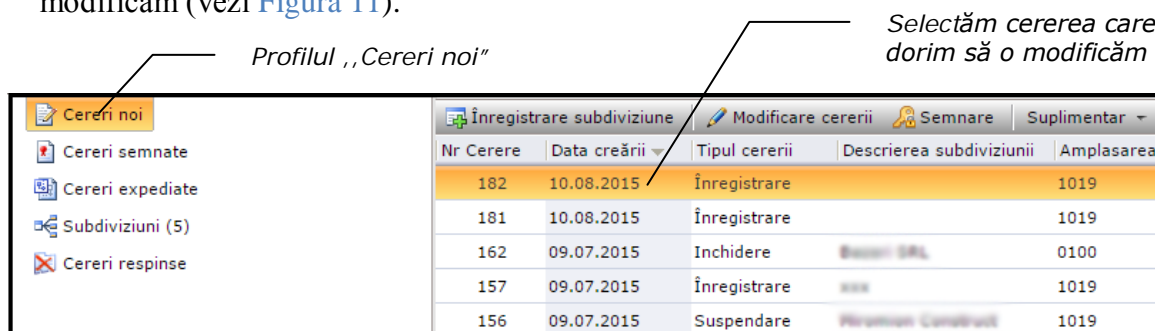
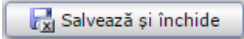


Figura 11 Modificarea cererii

2. Din bara de meniu accesăm „Modificare cererii”. Se va deschide formularul cu datele cererii. Se vor parcurge pașii descriși în Figura 10. După ce s-au făcut toate modificările se tastează butonul .

5.4 Cum se efectuează ștergerea cererii ?

Pentru a șterge o cerere privind înregistrarea subdiviziunilor se execută următorii pași :

1. Din profilul „Cereri noi” , din lista cu înregistrări se selectează o cerere care dorim să o ștergem (vezi Figura 12).

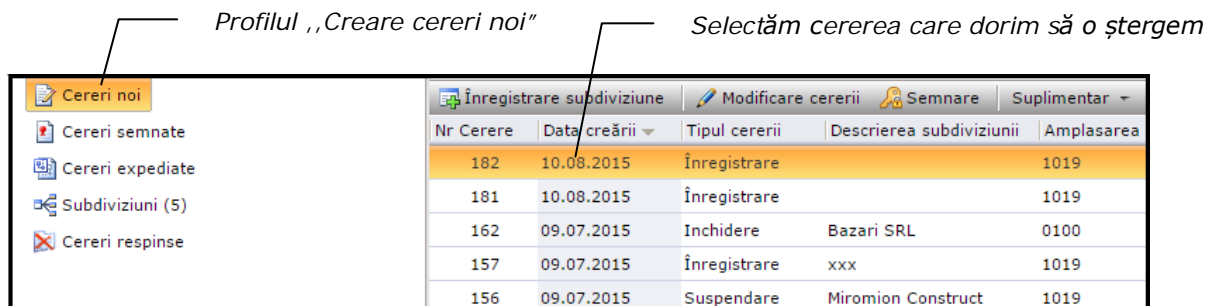


Figura 15 Ștergerea cererii

- Din bara de meniu accesăm „Suplimentar”-„Șterge”;

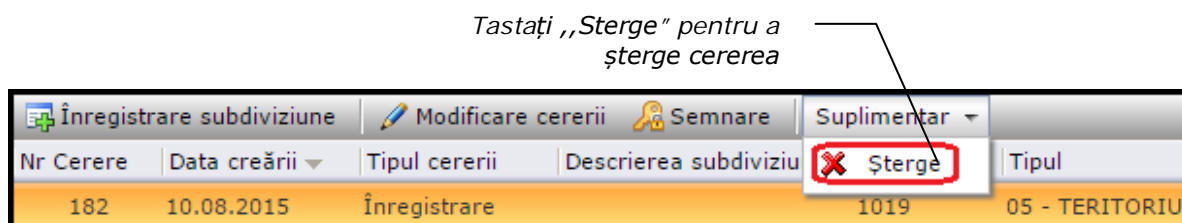


Figura 13 Bara de meniu. Butonul „Șterge”

- Va apărea o fereastră pop-up cu un mesaj de atenționare. Tastați „Da” pentru a șterge definitiv cererea . Tastați „Nu” pentru a anula procedura de ștergere a cererii.

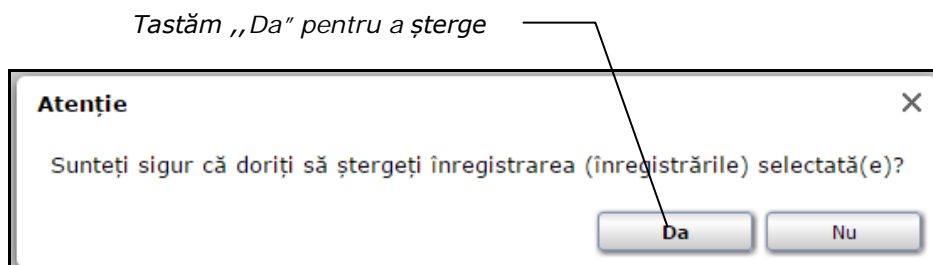


Figura 14 Fereastra de ștergere a cererii

Notă: Procesul de eliminare este unul ireversibil. Cererea eliminată nu poate fi recuperată. Țineți cont de consecințele eliminărilor pe care intenționați să efectuați.

5.5 Cum se efectuează semnarea cererii?

După ce cererea privind înregistrarea subdiviziunii a fost creată, contribuabilul trece la etapa următoare de prelucrare și semnare a ei. Procesul de semnare se execută în mod electronic, el poate fi efectuat doar în cazul dacă utilizatorul dispune de semnătura serviciului fiscal. Semnătura serviciului fiscal poate fi acordată de către organele speciale autorizate, precum **FISC Serv Inform**.

Pentru a semna o cerere contribuabilul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- Să dețină semnătură digitală;
- Sa instaleze aplicația Java;
- Să importe semnătura digitală în calculator sau să introducă direct discul cu semnătură digitală.

Notă: În cazul când apar probleme neprevăzute utilizatorul are posibilitatea să se adreseze la Centrul de asistență pentru a obține o consultație. Telefonul de contact este **(022) 82-22-22**.

Important!!! Procedura de semnare a cererilor *nu este posibilă* în browserul Google Chrome începând cu versiunea 42. Va rugăm să utilizați alt browser pentru semnarea cererilor !

Deci, pentru a efectua semnarea cererii prin utilizarea semnăturii serviciului fiscal urmați pașii următori:

1. Din profilul „Cereri noi” , din lista cu înregistrări se selectează o cerere care dorim să o semnăm (vezi [Figura 15](#));

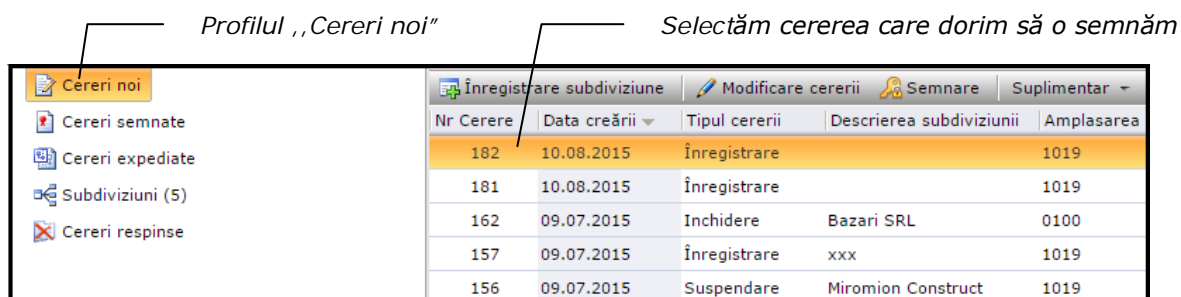


Figura 15 Semnarea cererii

2. Din bara de meniu apăsați butonul „ Semnare”.

Tastați „Semnare” pentru a semna cererea

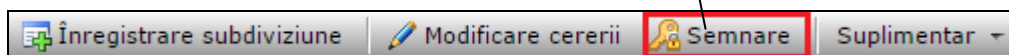


Figura 16 Bara de meniu. Butonul „Semnare”

3. În formularul de dialog care va apărea pe ecranul Dvs. confirmați intenția Dvs. apăsând butonul .

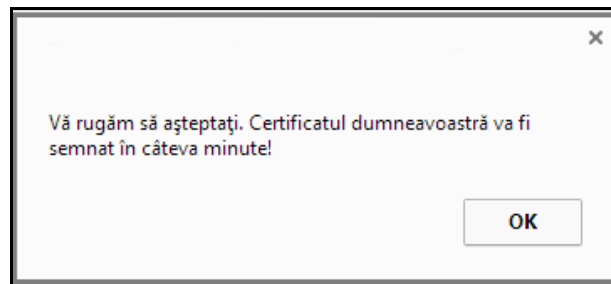


Figura 17 Formularul de dialog

4. Vom fi redirecționați pe pagina msign.gov.md, unde vom selecta instrumentul de semnare, în cazul dat vom selecta „Semnătura fiscală”;



Figura 18 Instrumente de semnare

5. În formularul care va apărea pe ecranul Dvs. introduceți parola semnăturii serviciului fiscal. Tastați butonul „OK”.

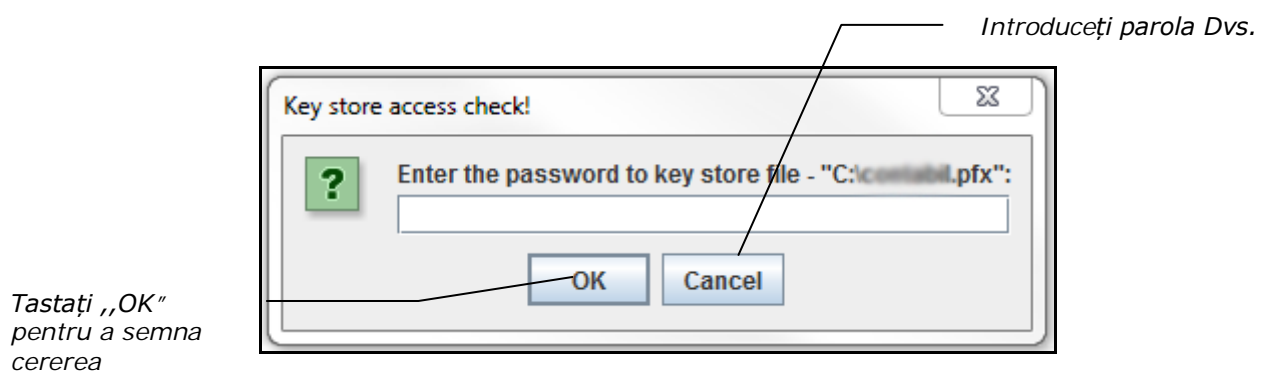


Figura 19 Formularul de introducere a parolei semnăturii digitale

Notă: Semnăturile electronice de autentificare emise de Centrul de Certificare al Î.S „Fiscservinform” (în format .pfx) sunt valabile și pot fi utilizate de către contribuabili în cadrul serviciilor electronice ce decurg din relațiile cu Serviciul Fiscal de Stat.

Notă: Semnătura serviciului fiscal (în format .pfx) va fi stocată pe discul /C: al PC-ului de la care doriți să semnați cererile.

Important ! În caz că nu reușiți să semnați cererile privind înregistrarea subdiviziunilor , această situație ar putea fi cauzată de următorii factori:

- Nu aveți instalată aplicația Java. Accesați www.java.com, descărcați programul și instalați-l în calculatorul Dvs.
 - Dacă aplicația Java este instalată, ar fi recomandabil să actualizați până la ultima versiune existentă.
 - Antivirusul poate bloca lansarea aplicației Java.
 - Aveți restricții la calculatorul utilizat.
 - Verificați dacă semnătura corespunde profilului din serviciul „E-Cerere”.
 - Este recomandabil ca serviciul „E-Cerere” să fie accesat prin intermediul browser-ului Internet Explorer, începând cu vers.7 sau Mozilla Firefox cu cele mai recente versiuni.
 - În cazul apariției mesajului „You’ve specified an invalid password” verificați corectitudinea parolei introduse.
 - Data și ora de la calculator nu corespunde cu data și ora curentă.
6. Cererea semnată va apărea în profilul contribuabilului „*Cereri semnate*”.

Notă : Modificarea cererii poate fi executată doar în cazul în care cererea are statutul „Salvată”. În cazul în care cererea are statutul semnat va fi necesar de anulat semnătura. În cazul în care cererea are statutul expedit aceasta nu poate fi modificată sau ștearsă.

5.6 Cum se efectuează anularea semnăturii cererii ?

Utilizatorul „E-Cerere” poate să șteargă semnătura digitală a cererii după ce ea a trecut procesul de semnare. Acest lucru este posibil doar în situații când cererea încă nu a trecut la etapa următoare de prelucrare, adică până când ea nu a fost trimisă spre aprobare/acceptare la inspectorii SFS. Procesul pe ștergere a semnăturii poate fi caracterizat ca o măsură de efectuare unui pas înapoi, atunci când cererea se întoarce în lista cererilor noi și devine din nou accesibilă pentru modificare/redactare a ei.

Pentru a efectua ștergerea semnăturii efectuați pașii următori:

1. Din profilul „Cereri Semnate” , din lista cu înregistrări se selectează o cerere la care dorim să ștergem semnătura (vezi [Figura 20](#));

Profilul
„Cereri
semnate”

Selectăm cererea la care
dorim să anulăm semnătura

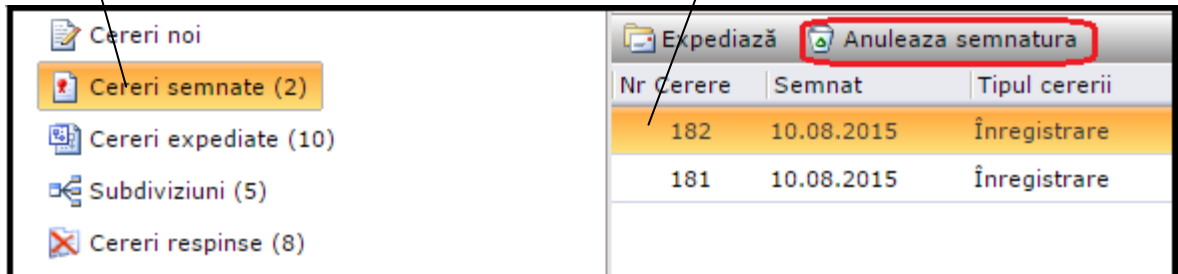


Figura 20 Procedura de ștergere a semnăturii

- Din bara de meniu apăsați „Anulează semnătura”;

Tastați „Anulează
semnătura” pentru a
anula semnătura cererii

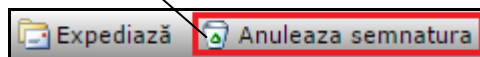


Figura 21 Anularea semnăturii

- În formularul de dialog care va apărea pe ecranul Dvs. confirmați intenția Dvs. apăsând butonul .

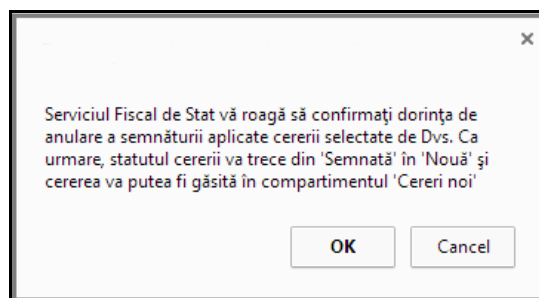
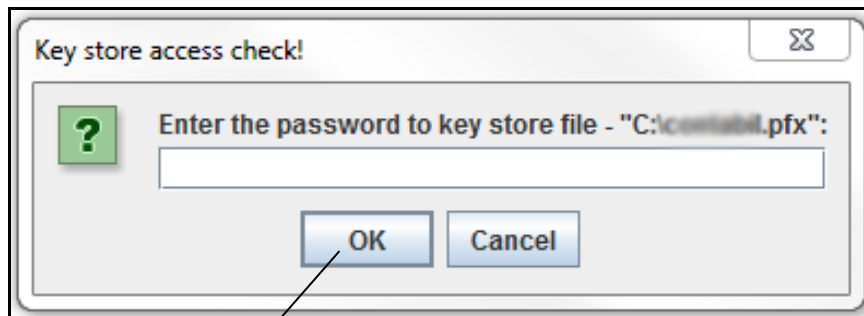


Figura 22 Formularul de dialog

- În formularul care va apărea pe ecranul Dvs. introduceți parola semnăturii serviciului fiscal. Tastați butonul „OK”.

Introduceți parola Dvs.



Tastați „OK” pentru a anula semnarea cererii

Figura 23 Formularul de introducere a parolei semnăturii digitale

5. Va apărea un formular de dialog cu mesajul „Semnătura a fost anulă cu succes”. Tastați butonul „OK”.
6. Cererea data va apărea în profilul „Crearea cereri”. Din acest profil avem posibilitatea de a modifica, șterge și a semna din nou cererea.

5.7 Cum se efectuează expedierea cererilor către SFS ?

După ce contribuabilul efectuează semnarea cererii, el poate să treacă la etapa următoare de prelucrare a ei - expedierea ei spre organele SFS pentru acceptare. Odată ce cererea a fost trimisă spre acceptare la organele SFS, înregistrarea ei apare în lista **Cereri expediate**.

Procesul de expediere a cererilor și primirea lor de către organele SFS durează practic câteva secunde, însă în unele cazuri procesul de acceptare poate dura pînă la cîteva minute.

Pentru a efectua expedierea cererii spre acceptare la organele SFS parcurgeți pașii următori:

1. Din profilul „Cereri semnate”, din lista cu înregistrări selectăm cererea care dorim să o expediem (vezi [Figura 24](#)).

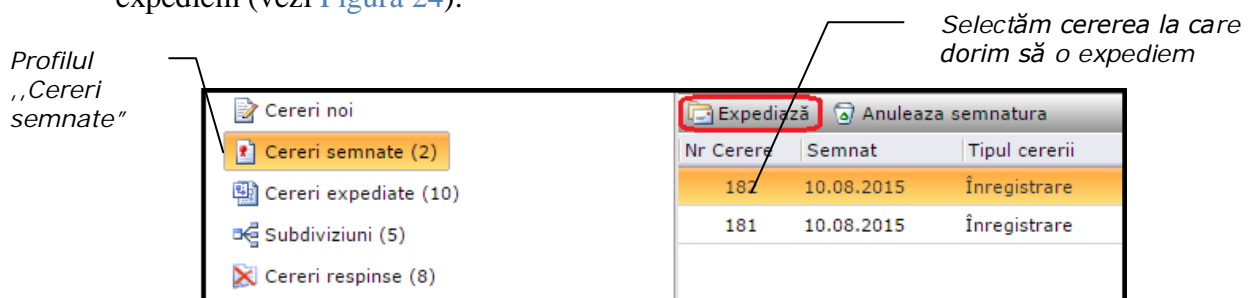


Figura 24 Procedura de expediere a cererii

2. Din bara de meniu apăsați „Expediază”;

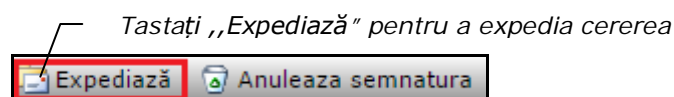


Figura 25 Bara de meniu. Butonul „Expediază”

3. Se va afișa un mesaj informativ (vezi Figura 26).

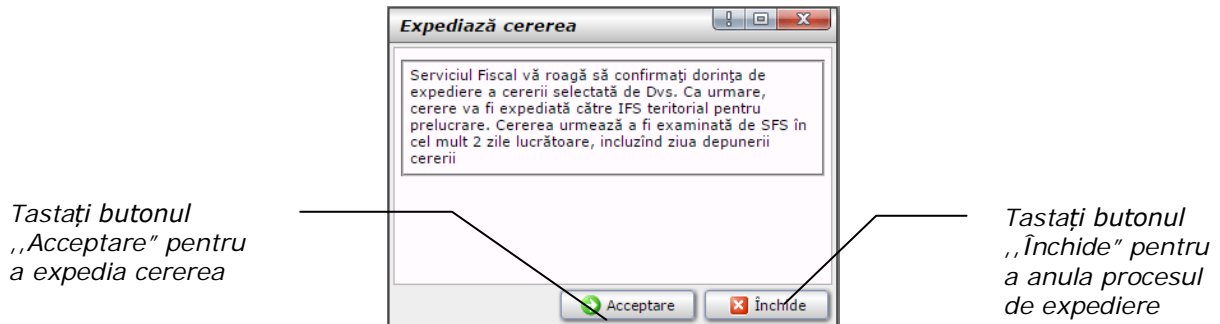


Figura 26 Mesaj informativ „Expediază cererea”

4. În formularul mesajului care va apărea, confirmați acțiunile Dvs. astfel înregistrarea cererii va fi transferată în lista profilului „Cereri expediate”(vezi Figura 27).

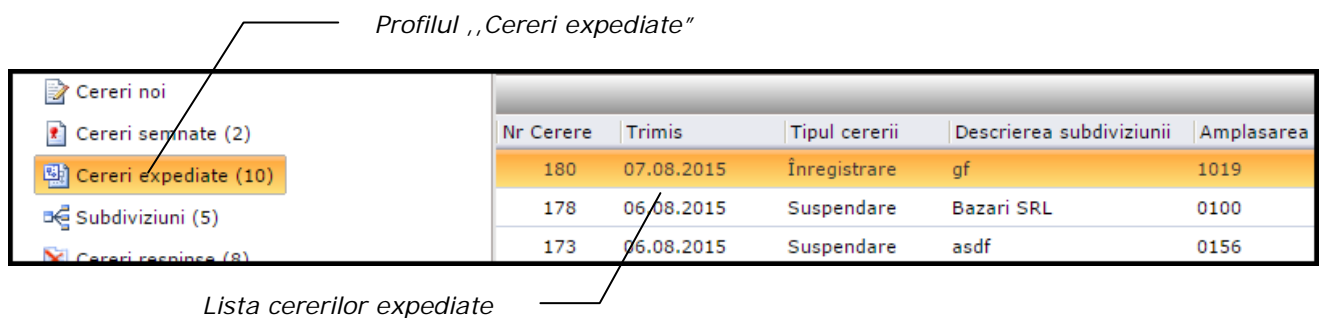


Figura 27 Vizualizarea cererilor în profilul „Cereri expediate”

5. Dvs. vezi recepționa pe Email un mesaj informativ cu conținutul: „Cererea Dvs. a fost recepționată cu succes da către SFS. În scurt timp veți fi informat cu privire la decizia SFS privind înregistrarea subdiviziunii.”.

Important !!! Cererea expedită nu mai poate fi returnată.

5.8 Cum se cunoaște dacă cererea a fost acceptată ?

Odată ce contribuabilul a expedit cererea spre aprobare la organele SFS, lucrul lui asupra cererii se consideră finisat. Utilizatorul nu poate să influențeze mișcarea ulterioară a cererii, deoarece lucrul ulterior asupra ei se petrece în cadrul organului fiscal, unde se efectuează procesarea cererii.

Utilizatorul poate cunoaște dacă cererea a fost acceptată accesând lista profilului „Subdiviziuni” (vezi Figura 28). În cazul în care înregistrarea cererii se află în această listă, ea se consideră acceptată de organul SFS.

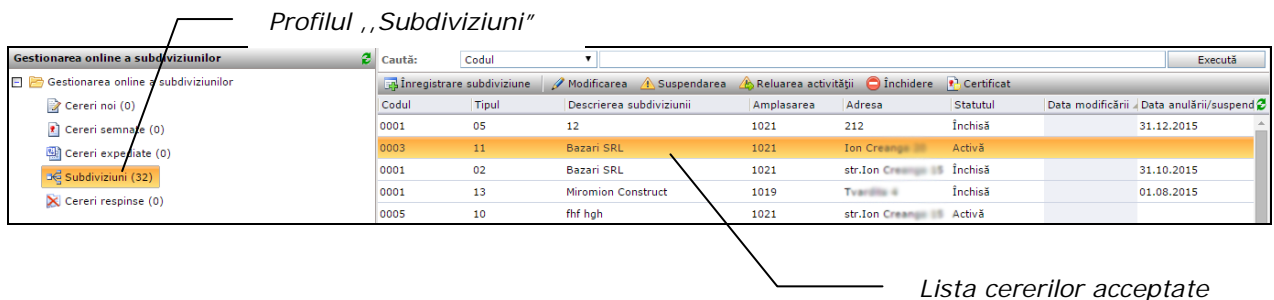


Figura 28 Interfața profilul „Subdiviziuni”

5.8.1 Cum se afișează certificatul cererii electronice ?

Pentru afișarea certificatului cererii electronice se efectuează următorii pași:

1. Din profilul „Subdiviziuni”, selectăm cererea la care dorim să vizualizăm certificatul; (vezi Figura 29)

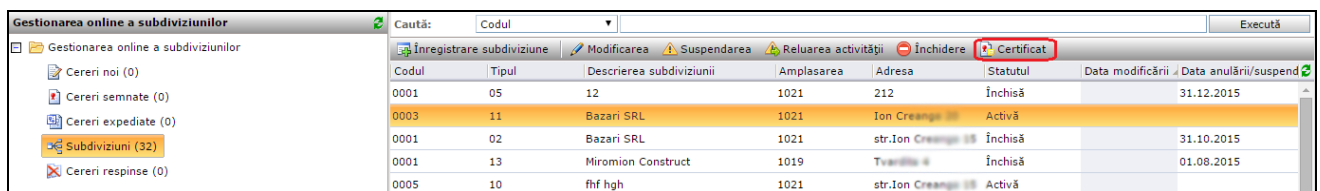


Figura 29 Interfața profilul „Subdiviziuni”. Bara de meniu

2. Din bara de meniu accesăm „Certificat”. Avem posibilitatea de a deschide direct certificatul în format PDF ori îl salvăm în calculator; (vezi Figura 30)

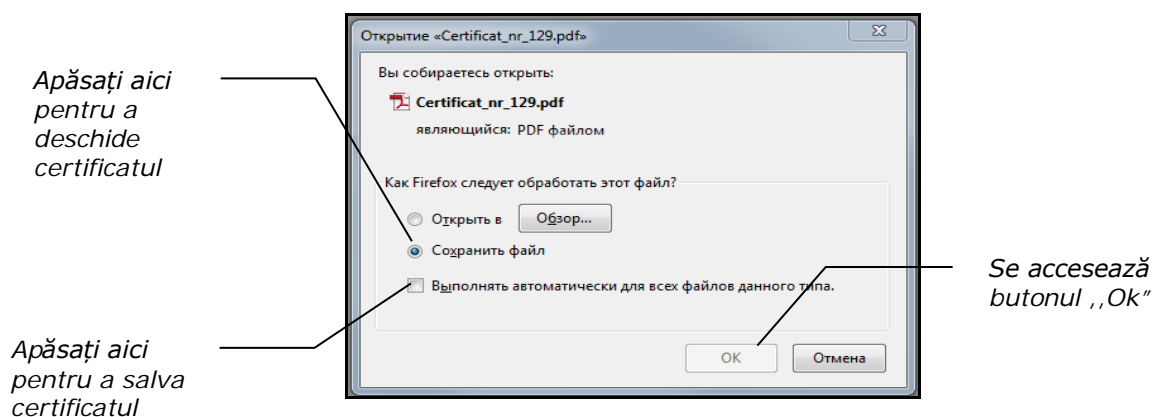


Figura 30 Deschiderea/salvarea certificatului

3. Certificatul privind înregistrarea subiectului/obiectului impozabil va arăta în felul următor: (vezi Figura 31)

Certificat
privind atribuirea codurilor subdiviziunilor
 nr. ___ din 08.12.2015

IFS [REDACTED]

in corespundere cu articolul 5 punctul 28 din titlul I al Codului Fiscal
 atribuie contribuabilului [REDACTED], codul fiscal [REDACTED]

corespunzator subdiviziunilor si obiectelor impozabile din subordonarea subdiviziunilor urmatoarele coduri:

Nr. d/o	Codul subdiv.	Denumirea subdiviziunii	Tipul subdiv.	Sediul subdiviziunii/ obiectului impozabil	Cod. stat. al localit.	Codul organului fiscal	Data inregistr.
1	0001	SEDIU, OFICIU	54	[REDACTED]	3153	[REDACTED]	

Seful inspectoratului: _____

Executor: _____



Semnătura electronică

Figura 31 Certificatul privind înregistrarea subdiviziunii/obiectul impozabil

În cazul când Dvs. ați indicat indicatorii atunci la certificat va fi anexată și anexa (vezi Figura 32)

Anexa la Certificatul
privind atribuirea codurilor subdiviziunilor

Informatie suplimentara
privind subdiviziunilor - unitati comerciale si/sau prestari servicii
 pentru c/f [REDACTED]
 (se completeaza pentru subdiviziunile de tipul 11-45)

Nr. d/o.	Codul subdiviziunii	Tipul subdiviziunii	Codul localitatii	Indicatorii	
				codul	valoarea
1	0003	11	1021	A	20
2	0002	11	1021	A	100
3	0004	13	1021	A	24
4	0007	15	0001	A	500

Seful inspectoratului: _____

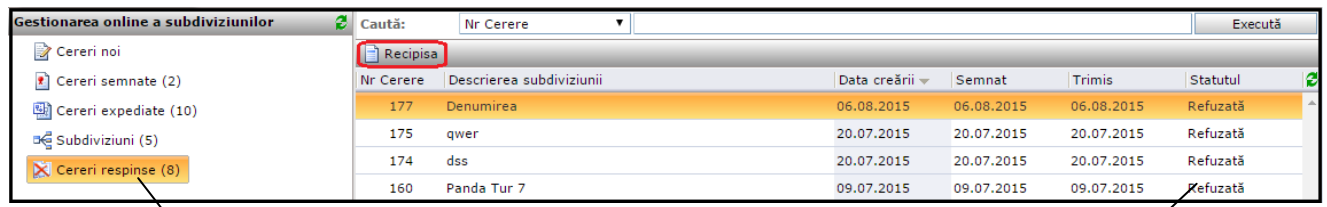
Executor: _____



Figura 32 Anexa la certificat

5.9 Cum se cunoaște dacă cererea a fost respinsă ?

Contribuabilul poate cunoaște dacă cererea a fost respinsă accesând lista profilului „Cereri respinse” (vezi [Figura 33](#)). În cazul în care înregistrarea cererii se află în această listă, ea se consideră respinsă de organele SFS.



The screenshot shows the application interface with a search bar and a list of request statuses on the left. The 'Cereri respinse' (8) status is highlighted. The main area displays a table of refused requests with the following data:


Nr Cerere	Descrierea subdiviziunii	Data creării	Semnat	Trimis	Statutul
177	Denumirea	06.08.2015	06.08.2015	06.08.2015	Refuzată
175	qwer	20.07.2015	20.07.2015	20.07.2015	Refuzată
174	dss	20.07.2015	20.07.2015	20.07.2015	Refuzată
160	Panda Tur 7	09.07.2015	09.07.2015	09.07.2015	Refuzată

Annotations in the image point to the 'Cereri respinse' menu item, the 'Recipisa' button, and a specific row in the table.

Figura 33 Interfața profilul „Cereri respinse”

Notă : În cazul în care *inspectorul SFS* în urma verificării cererii ia decizia de a respinge cererea de înregistrare a subdiviziunii, *Inspectorul* argumentează motivul refuzului de eliberare a certificatului, care ulterior va fi vizibil în cadrul sistemului accesând o înregistrare respinsă din profilul „Cereri respinse” (vezi [Figura 34](#)). Acest mesaj informativ va fi recepționat și pe adresa de Email a contribuabilului.

Pentru analiza cererii refuzate și vizualizarea motivul respingerii cereii accesați butonul „Recipisa” amplasat pe bara de meniu (vezi [Figura 33](#)).




The screenshot shows the 'Recipisa' form with the following fields and values:

- Nr.: 136
- Din: 02.07.2015
- Motivul refuzului: Verificati corectitudinea datelor introduse
- Codul fiscal: 42191015
- Nume complet: ASOCIATIA OBSTEASCA CENTRUL DE EDUCATIE PSIHOLOGICA
- Telefon: 745742
- Denumirea subdiviziunii: Cleopsis
- Tipul subdiviziunii: 19 - DEPOZITE COMERCIALE (ANGRO)
- Sediul subdiviziunii: Aerodrimului 5 , or. Chisinau
- Codul static al localitatii: 1019
- Idicatori (Codul): A - SUPRAFATA COMERCIALA m2
- Idicatori (Valoare): 5
- Denumirea contractului: Contract
- Nr. contractului: 9
- Termen de valabilitate: 01.08.2015

An annotation points to the 'Motivul refuzului' field.

Figura 34 Recipisa cererii refuzate

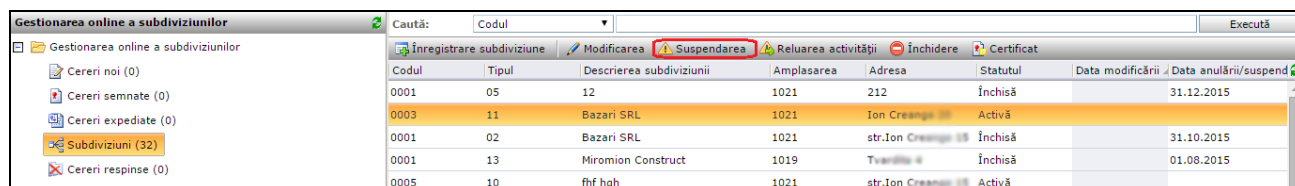
În afară de vizualizarea recipisei, contribuabilul are posibilitatea de a imprima recipisa cererii respinse, tastînd  [Versiune de imprimare](#) .

5.10 Cum se crează o cerere privind suspendarea subdiviziunii ?

Dupa ce subdiviziunea a fost înregistrată Dvs, aveți posibilitatea de a crea o cerere privind suspendarea pe un termen limitat. Ca urmare pentru perioada indicată de Dvs, subdiviziunea respectivă va fi inactivă.(vezi [Figura 35](#))

Deci pentru a crea o cerere privind suspendarea subdiviziunilor se execută următorii pași:

1. Din profilul „Subdiviziuni” din lista cu înregistrări se va selecta subdiviziunea la care dorim să-i suspendăm activitatea:



Codul	Tipul	Descrierea subdiviziunii	Amplasarea	Adresa	Statutul	Data modificării	Data anulării/suspend
0001	05	12	1021	212	Închisă		31.12.2015
0003	11	Bazari SRL	1021	Ion Creanga 30	Activă		
0001	02	Bazari SRL	1021	str.Ion Creanga 18	Închisă		31.10.2015
0001	13	Miomion Construct	1019	Tvardita 4	Închisă		01.08.2015
0005	10	ffh hgh	1021	str.Ion Creanga 30	Activă		

Figura 35 Profilul „Subdiviziuni”

2. Din bara de meniu se accesează butonul „Suspendare”.

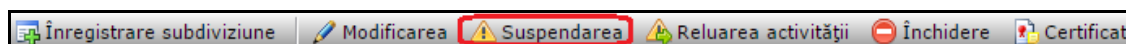


Figura 36 Bara de meniu. Butonul „Suspendare”

3. În formularul apărut introduceți datele corespunzătoare.(vezi [Figura 37](#))

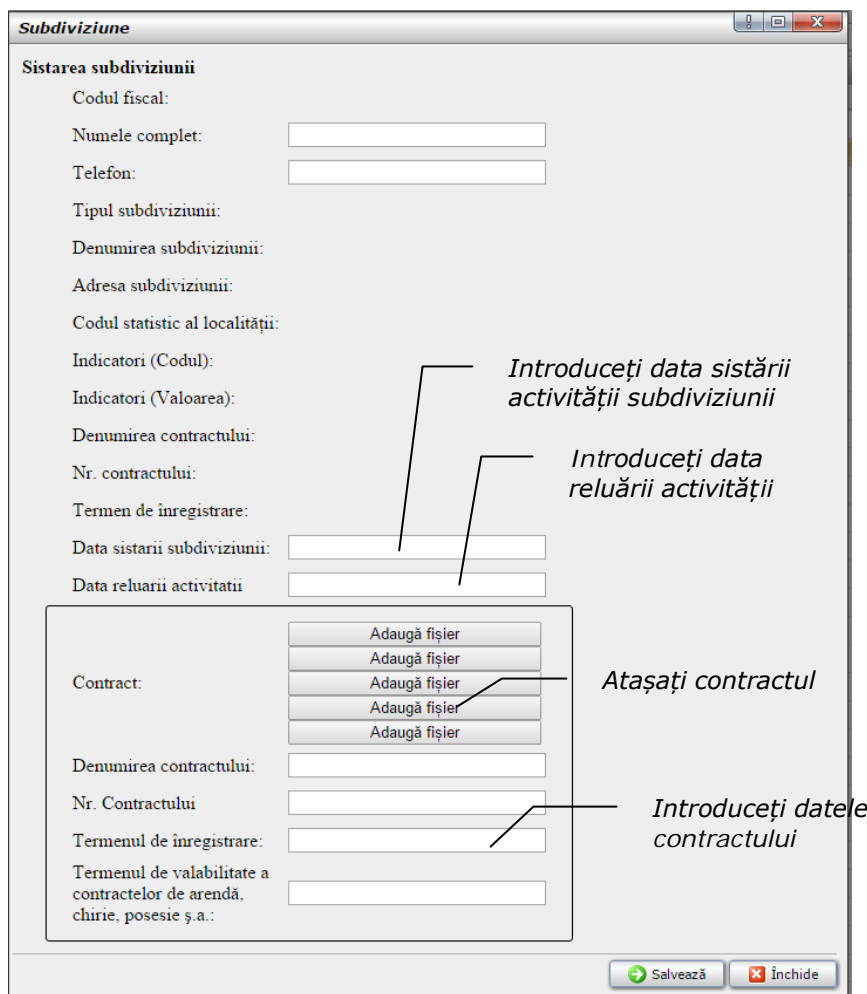
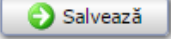


Figura 37 Cerere de suspendare a subdiviziunii

4. Tastați butonul  pentru a salva cererea cu datele completate. Formularul cererii privind suspendarea subdiviziunii va fi închis, iar înregistrarea privind cererea nouă va apărea în lista cu înregistrări în profilul „Cereri noi” cu statutul „Nouă”.
5. Pentru a previzualiza cererea creată tastam dublu-click pe cerere din lista cu înregistrări. În acest compartiment Dvs. aveți posibilitatea de a redacta cererea și a o semna.

5.11 Cum se crează o cerere privind reluarea activității subdiviziunii ?

Dupa ce subdiviziunea a fost suspendată Dvs, aveți posibilitatea de a crea o cerere privind reluarea activității subdiviziunii. (vezi [Figura 38](#))

Deci pentru a crea o cerere privind reluarea activității subdiviziunilor se execută următorii pași:

1. Din profilul „Subdiviziuni” din lista cu înregistrări se va selecta subdiviziunea la care dorim să-i reluăm activitatea, cu statutul „Suspendată”:

Gestionarea online a subdiviziunilor

Caută: Codul

Codul	Tipul	Descrierea subdiviziunii	Amplasarea	Adresa	Statutul	Data modificării	Data anulării/suspend
0001	05	12	1021	212	Închisă		31.12.2015
0003	11	Bazari SRL	1021	Ion Creanga 05	Activă		
0001	02	Bazari SRL	1021	str.Ion Creanga 05	Închisă		31.10.2015
0001	13	Miromion Construct	1019	Tvanita 4	Închisă		01.08.2015
0005	10	fhf hgh	1021	str.Ion Creanga 05	Activă		

Figura 38 Profilul „Subdiviziuni”

2. Din bara de meniu se accesează butonul „Suspendare”.

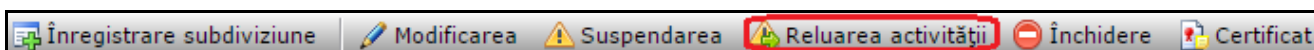


Figura 39 Bara de meniu. Butonul „Suspendare”

3. În formularul apărut introduceți datele corespunzătoare.(vezi Figura 40)

Subdiviziune

Reluarea activității subdiviziunii

Codul fiscal: 09609021940000

Numele complet:

Telefon:

Tipul subdiviziunii: 54 - OFICIU

Denumirea subdiviziunii: SEDIU, OFICIU

Adresa subdiviziunii: str. Matei Basarab, nr. 344 Nr. 22

Codul statistic al localității: 0150

Indicatori (Codul):

Indicatori (Valoarea):

Denumirea contractului:

Nr. contractului:

Termen de înregistrare:

Data sistării subdiviziunii: 11.11.2015

Data reluării activității

Contract:

Denumirea contractului:

Nr. Contractului

Termenul de înregistrare:

Termenul de valabilitate a contractelor de arendă, chirie, posesie ș.a.:

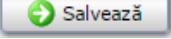
Introduceți data sistării activității subdiviziunii

Introduceți data reluării activității

Atașați contractul

Introduceți datele contractului

Figura 40 Cerere de suspendare a subdiviziunii

4. Tastați butonul  pentru a salva cererea cu datele completate. Formularul cererii privind reluarea activității subdiviziunii va fi închis, iar înregistrarea privind cererea nouă va apărea în lista cu înregistrări în profilul „Cereri noi” cu statutul „Nouă”.

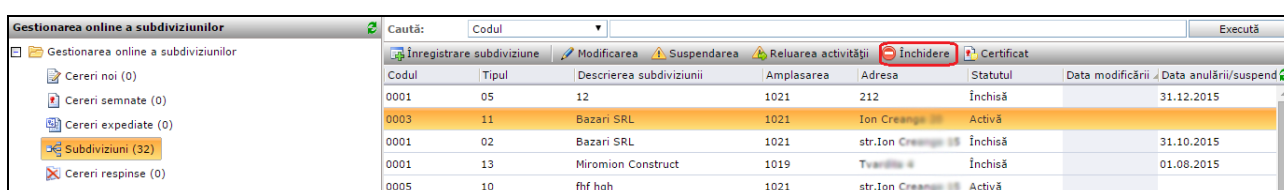
5. Pentru a previzualiza cererea creată tastam dublu-click pe cerere din lista cu înregistrări. În acest compartiment Dvs. aveți posibilitatea de a redacta cererea și a o semna.

5.12 Cum se crează o cerere privind închiderea subdiviziunii ?

Dupa ce subdiviziunea a fost înregistrată, ea se regăsește în compartimentul „Subdiviziuni”, aici Dvs. aveți posibilitatea de a crea o cerere privind închiderea subdiviziunii. Ca urmare data indicată de Dvs. în câmpul „Data închiderii subdiviziunii” va reprezenta data începând cu care va fi stopată activitatea subdiviziunii (vezi [Figura 41](#)).

Deci pentru a crea o cerere privind închiderea subdiviziunilor se execută următorii pași:

1. Din profilul „Subdiviziuni” din lista cu înregistrări se va selecta subdiviziunea pe care dorim să o închidem:



Codul	Tipul	Descrierea subdiviziunii	Amplasarea	Adresa	Statutul	Data modificării / Data anulării/suspend
0001	05	12	1021	212	Închisă	31.12.2015
0003	11	Bazari SRL	1021	Ion Creanga 18	Activă	
0001	02	Bazari SRL	1021	str.Ion Creanga 18	Închisă	31.10.2015
0001	13	Miromion Construct	1019	Tvarditsa 4	Închisă	01.08.2015
0005	10	flif hgh	1021	str.Ion Creanga 18	Activă	

Figura 41 Profilul „Subdiviziuni”

2. Din bara de meniu se accesează butonul „Închidere”.

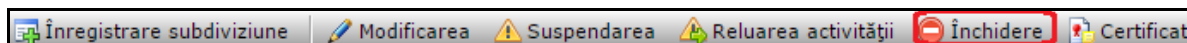


Figura 42 Bara de meniu. Butonul „Închidere”

3. În formularul apărut introduceți datele corespunzătoare.(vezi [Figura 43](#))

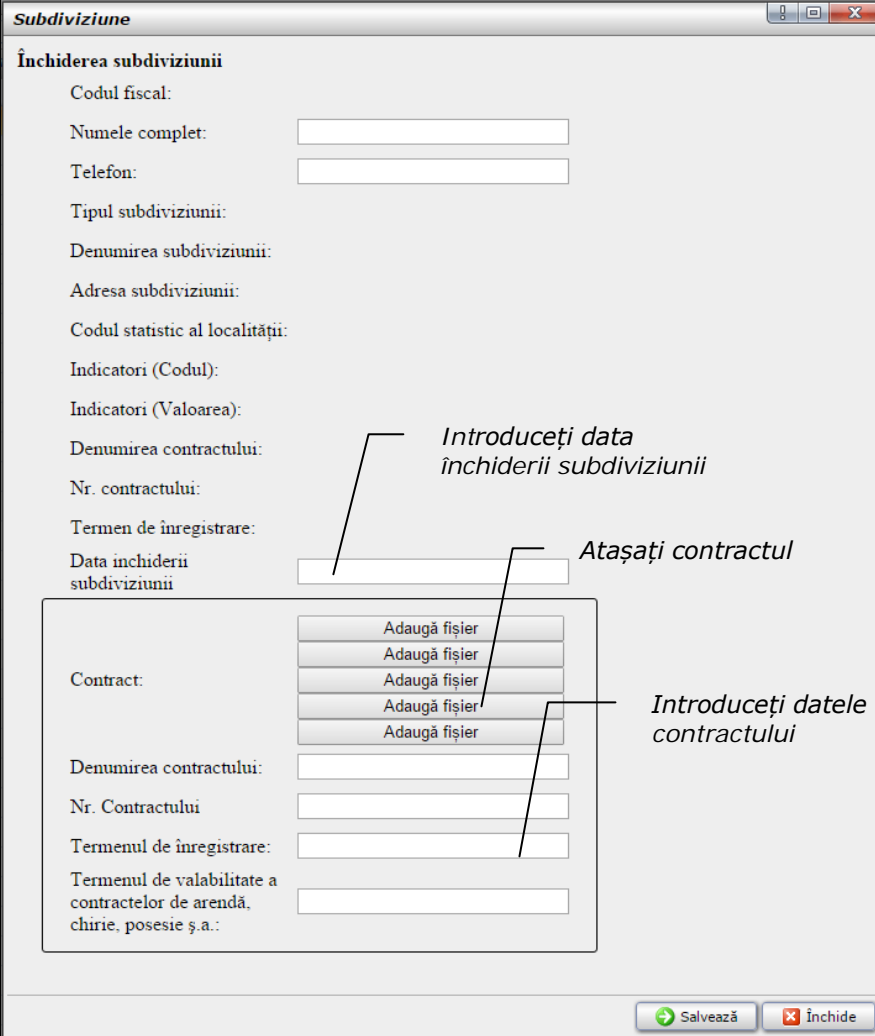
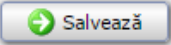


Figura 43 Cerere de închidere a subdiviziunii


4. Tastați butonul  pentru a salva cererea cu datele completate. Formularul cererii privind închiderea subdiviziunii va fi închis, iar înregistrarea privind cererea nouă va apărea în lista cu înregistrări în profilul „Cereri noi” cu statutul „Nouă”.
5. Pentru a previzualiza cererea creată tastam dublu-click pe cerere din lista cu înregistrări. În acest compartiment Dvs. aveți posibilitatea de a redacta cererea și a o semna.

6. Raportarea unui incident

Pentru a organiza lucrul în cadrul sistemului **E-Cerere** în mod efectiv și pentru a înlătura greșelile de implementare care pot apărea pe parcursul exploatării, în sistem este prevăzut compartimentul special de urmărire a incidentelor. Incidentele se expediază sub forma de rapoarte.

Astfel de raportări (incidente) pot fi vizualizate și fixate de către administratorul sistemului.

6.1 Cum se crează incidentul ?

1. Din profilul locului de lucru al Dvs. accesați interfața și formularul necesar;
2. În parte de sus a formularului deschis apăsați butonul  (vezi Figura 45). Aceasta va deschide formularul incidentului (vezi Figura 45).
3. Completați formularul cu datele necesare:

Indicați denumirea și descrierea incidentului care va dezvălui esența problemei

Selectați tipul (**Type**) la care doriți să atribuiți incidentul, Prioritatea (**Priority**) cu care incidentul trebuie să fie rezolvat, categoria (**Category**) incidentului. (vezi Figura 44)

Apăsați butonul *Attach a File* pentru a selecta de pe calculatorul Dvs. și pentru a atașa fișierul cu vizualizarea grafică a problemei făcut în prealabil. Imaginea fișierului va apărea în spațiul câmpului **Screenshot** de pe formular.

Notă: luați în considerare că câmpurile marcate cu culoarea roșie sânt câmpuri de completare obligatorie. În caz dacă câmpul rămâne necompletat sistemul nu va permite de efectuat salvarea de succes a datelor în formular.

4. Apăsați butonul  pentru a salva incidentul și pentru a închide formularul.

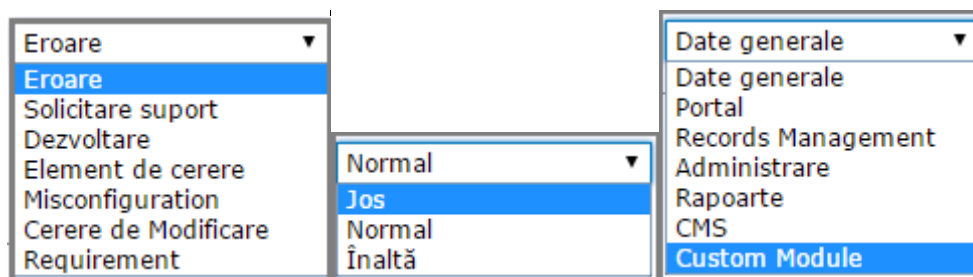


Figura 44 Tipul, Prioritatea și Categoria incidentelor

Apăsați aici pentru a deschide formularul incidentului și pentru a raporta despre un neajuns descoperit în formular

Introduceți denumirea incidentului

Apăsați aici pentru a selecta caracterul incidentului

Apăsați aici pentru a selecta prioritatea incidentului

Apăsați aici pentru a selecta categoria incidentului

Screenshotul (fișierul grafic) încărcat apare în acest câmp

Attach a File
Please make a screenshot file with the incident and attach it.

Note: You can add [Incident Screenshot Maker Plugin](#) to your Chrome browser

Da

Închide

Urmatorul Pas

Închide

Apăsați aici pentru a încărca screenshot (fișierul grafic) care demonstrează problema apărută

Formularul Incidentului

Formularul din care a fost inițiat (creat) Incidentului

Apăsați butonul „Da” pentru a expedia incidentul și a închide formularul

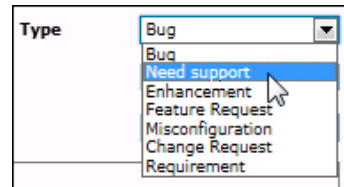
Figura 45 Formularul incidentului deschis din formularul sistemului

6.2 Tipul și caracterul incidentelor

La crearea incidentului este important de clasificat corect problema apărută, adică de indicat corect caracterul (tipul) incidentului.

Tipul incidentului se selectează din lista drop-down corespunzătoare de pe formularul incidentului

Deci, incidentele pot purta următorul caracter:



- **Bug (Eroare)** – cazul incidentului descrie o eroare funcțională descoperită de utilizatorul sistemului
- **Need support (Necesită suportul)** – cazul incidentului descrie o situație care necesită un suport din partea administratorului sau elaboratorilor sistemului
- **Enhancement (Îmbunătățire/Ameliorare)** – cazul incidentului descrie o rugămintă de îmbunătățire a funcționării sau organizării sistemului
- **Feature Request (Cerere particulară)** – cazul incidentului descrie o cerere specială sau deosebită cu privire la funcționarea sau organizarea sistemului
- **Misconfiguration (Configurarea greșită)** – cazul incidentului descrie o situație în care oare-care compartiment al sistemului (o formă, un câmp, etc.) are configurare greșită
- **Change request (Cerere de modificare)** – cazul incidentului cuprinde o cerere de introducerea modificărilor în funcționalitatea sistemului
- **Requirement (Cerință)** – cazul incidentului descrie o cerință (o condiție sau posibilitate precizată) necesară pentru rezolvarea problemei, atingerea scopului sau asigurarea conformității cu un standard, specificația, etc.

7. Opțiunea „Ajutor”

În [Figura 46](#) este prezentată interfața opțiunii „Ajutor”. În cadrul acestei opțiuni este plasat ghidul de utilizare a sistemului. Ghidul respectiv este disponibil pentru utilizatorii sistemului cu rol de *contribuabil*.



Apăsați aici pentru a deschide opțiunea „Ajutor”

Figura 46 Interfața opțiunii Ajutor