



ROMÂNIA
Municipiul București Sector 2
DIRECȚIA VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2



Bd. Gării Obor nr.10 Tel./Fax:021.252.84.12 <https://www.impozitelocale2.ro>
Operator înregistrat la A.N.S.P.D.C.P. sub nr.2891

**RAPORT DE ACTIVITATE AL
DIRECȚIEI VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2
PENTRU ANUL 2017**



CUPRINS

1. Preambul	2
2. I. Prezentare generală a structurii organizatorice a Direcției Venituri Buget Local Sector 2 și a activităților desfășurate în cadrul compartimentelor.....	3
3. II. Prezentarea obiectivelor generale setate la nivelul anului 2017	9
4. III. Prezentarea obiectivelor generale stabilite la nivelul anului 2018...	17
5. IV. Concluzii.....	18



PREAMBUL

Direcția Generală Venituri Buget Local Sector 2, înființată prin Hotărârea Consiliului Local al Sectorului 2 nr. 31 din 12.03.2001, funcționează ca serviciu public de interes local, cu personalitate juridică și are rolul de a exercita atribuțiile privind stabilirea, constatarea, controlul, urmărirea și încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local.

Sediul Direcției Venituri Buget Local Sector 2 este în B-dul Gării Obor, nr. 10, sector 2, București, iar structura organizatorică cuprinde servicii, compartimente și birouri constituite în conformitate cu organigrama aprobată de Consiliul Local, respectiv 6 servicii, 4 compartimente și 2 birouri.

Atribuțiile Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 sunt următoarele:

1. Exercițarea autorității administrației publice locale în aplicarea legislației în domeniul fiscal.
2. Verificarea, constatarea și stabilirea impozitelor și taxelor locale, ale altor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice;
3. Încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor;
4. Urmărirea și executarea creanțelor bugetare constând în impozite, taxe locale și a alte venituri ale bugetului local;
5. Verificarea și controlul modului de declarare, stabilire și achitare a obligațiilor fiscale la bugetul local;
6. Vizarea tuturor documentelor, ce se vor elibera sau prelungii, ca valabilitate, petenților în drept, de către serviciile instituției.



I. Prezentare generală a structurii organizatorice a Direcției Venituri Buget Local Sector 2 și a activităților desfășurate în cadrul compartimentelor

1. Serviciile Impunere Persoane Fizice I, II și Compartimentul Impunere Persoane Juridice:

Serviciile Impunere Persoane Fizice I, II și Compartimentul Impunere Persoane Juridice sunt compartimente de specialitate a Direcției Venituri Buget Local Sector 2, sunt subordonate directorului executiv și au rolul de a constata și stabili impozitele și taxele cuvenite bugetului local de la contribuabili- atât persoane fizice, cât și persoane juridice, precum și următoarele responsabilități:

- regularizează nivelul impozitelor și taxelor locale, în baza declarațiilor de impunere rectificative depuse de contribuabili sau dacă, în procesul stabilirii impozitului sau taxelor locale, au apărut noi reglementări legale, s-au constatat erori de impunere sau declarații de impunere neconforme cu masa impozabilă din teren;
- emite și comunică Deciziile de impunere ori de câte ori intervin modificări în masa impozabilă;
- verifică și avizează efectuarea compensărilor și restituirilor de impozite și taxe locale;
- asigură eliberarea și vizarea documentelor solicitate de petenți (certIFICATE de atestare fiscală, istorice de rol fiscal, etc.);
- actualizează baza de date permanent, conform declarațiilor de impunere și a documentelor însoțitoare ce completează dosarul fiscal al contribuabilului;



În anul 2017 activitatea serviciilor persoane fizice și juridice se rezumă astfel:

- a fost eliberat un număr total de 41.922 certificate fiscale, respectiv 26.599 aferente Serviciilor Impunere Persoane Fizice I și II;
- prin intermediul "Platformei Digitale" a fost solicitat un număr total de 1136 certificate fiscale online, 530 aferente persoanelor fizice și 606 aferente persoanelor juridice;
- au fost declarate 18.775 matricole și modificate 560 roluri;
- la nivelul Serviciilor Impunere Persoane Fizice I și II a fost operat un număr total de 48.215 matricole (imobile, terenuri și autovehicole);
- și a fost eliberat un număr de 15.323 certificate fiscale aferente Compartimentului Impunere Persoane Juridice ;
- prin intermediul "Platformei Digitale" a fost solicitat un număr de 606 aferente persoanelor juridice;
- au fost verificate clădirile identificate ca fiind cu destinație rezidențială și s-a recalculat impozitul în situația în care la adresele respective s-au identificat sedii secundare sau puncte de lucru (din 5.402 matricole verificate s-a recalculat impozitul prin modificarea cotei de impozitare de la 0.2% la 1.5% pentru 65 matricole);
- au fost declarate 2.336 matricole și modificat 1 rol;
- s-a efectuat verificarea mijloacelor de transport care nu au completat câmpul "număr de identificare" din evidența informatizată a aplicației Atlas și s-a identificat un număr de 10.662 mijloace de transport care nu dețineau informația respectivă. Acestea au fost verificate în baza poliției SPCIV și operate modificările necesare (completare câmp „număr de identificare”, încetarea din evidența fiscală, unde era cazul);
- s-a efectuat impunerea unui număr de 27.286 mijloace de transport, 1.778 clădiri și 2.075 terenuri;
- s-a efectuat scoaterea din evidența fiscală a unui număr de 24.137 mijloace de transport, 1.352 clădiri și 1.283 de terenuri;
- s-au înregistrat pe tot parcursul anului 2017 un număr de 38.311 documente la nivelul compartimentului Impunere Persoane Juridice
- pe parcursul anului 2017 au fost operate un număr total de 31.962 matricole (imobile, terenuri și autovehicole).



2. Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice

Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Fizice și Juridice este subordonat directorului executiv conform organigramei și are rolul de a urmări veniturile și bunurile debitorilor (persoane fizice și juridice) aflați în evidențele instituției, în vederea stingerii tuturor obligațiilor fiscale rezultate atât din impozite și taxe locale, inclusiv a accesoriilor aferente neachitării acestor debite la termenele legale, precum și a amenzilor și a alor venituri ce se cuvin bugetului local.

În vederea recuperării sumelor restante au fost întreprinse următoarele acțiuni;

- au fost întocmite somații și titluri executorii, respectiv 89.200 somații și titluri executorii pentru persoanele fizice în valoare totală de 187.495.837,57 lei și 8.484 somații și titluri executorii pentru persoane juridice în sumă totală de 246.379.599 lei;
- au fost înființate 6.006 adrese de poprire pe conturile și veniturile debitorilor, atât persoane fizice, cât și persoane juridice, în valoare totală de 51.135.202 lei;
- au fost continuate măsurile de executare silită, astfel au fost înființate un număr de 80 sechestrare asupra bunurilor mobile – în sumă totală de 4.875.645 lei și 154 sechestrare asupra bunurilor imobile în sumă totală de 19.071.567 lei;
- au fost întocmite 83 dosare cu o valoare cumulată de 19.847.807 lei în vederea transformării amenzilor contravenționale în muncă în folosul comunității;
- în urma măsurilor de executare silită s-a încasat suma de 36.623.553 lei, iar din bunurile sechestrate s-au valorificat prin licitație publică 4 imobile aparținând persoanelor juridice, recuperându-se suma de 7.393.313,64 lei.



3. Biroul Inspecție Fiscală

Conform organigramei, se subordonează directorului executiv și asigură exercitarea atribuțiilor privind controlul impozitelor și taxelor locale pentru contribuabili (persoane fizice și juridice) la bugetul local și efectuează inspecții fiscale, controale sau verificări ale contribuabililor, conform competenței teritoriale și a repartizării efectuate de superiorii ierarhici.

Pe parcursul anului 2017, în cadrul compartimentului au fost efectuate 216 inspecții fiscale pe teren în vederea verificării mai multor spețe, acestea fiind :

- a. Verificarea contribuabililor cărora li s-au emis autorizații de construire în anii 2010-2017;
- b. Verificarea contribuabililor persoane juridice care au preluat autorizații de construire emise de Primăria Sector 2 unor solicitanți persoane fizice ;
- c. Verificarea contribuabililor cărora li s-au emis autorizații de construire în perioada 2008-2014 de către Primăria Municipiului București ;
- d. Verificarea contribuabililor care sunt înregistrați în evidențele fiscale cu clădiri care nu au fost reevaluate de la data de înregistrării și care au valori de impunere foarte mici ;
- e. Alte controale efectuate în anul 2017, suplimentare față de planul de control.

Astfel, în cadrul celor 216 inspecții fiscale, au fost stabilite 37 obligații de plată în sumă de 4.706.232 lei și au fost încasate 27 dintre acestea, în sumă de 2.374.176 lei.

4. Compartimentul Monitorizare Amenzi

Pe parcursul anului 2017 au fost introduse un număr de 60.175 procese verbale aferente persoanelor fizice, cu o valoare de 21.855.922 lei și un număr de 1.267 procese verbale aferente persoanelor juridice în valoare de 1.084.051 lei.



5. Serviciul Juridic

Serviciul Juridic apară drepturile și interesele legitime ale instituției, acordă asistență juridică serviciilor, birourilor și compartimentelor din cadrul instituției, efectuează demersurile legale necesare pentru recuperarea creanțelor bugetare de la debitorii persoane juridice aflați în procedură de insolvență, avizează pentru legalitate și contrasemnează actele cu caracter juridic emise de aceasta.

Activitățile desfășurate în anul 2017 de către Serviciul Juridic au fost următoarele:

- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale în 1.262 dosare cu termen în 2017 ;
- formularea acțiunilor în vederea transformării amenzilor contribuabililor insolvabili în muncă în folosul comunității existând un număr de 86 dosare de transformare a amenzii în muncă în folosul comunității (au fost formulate acțiuni în cazul tuturor solicitărilor transmise de RCPJF) ;
- soluționarea contestațiilor în termenul prevăzut de lege, dintr-un total de 383 contestații, 27 au fost soluționate peste termen, rolurile fiscale în cauză necesitând modificări sau clarificări ;
- soluționarea unui număr de 1.122 cereri de restituire/compensare/distribuire sume depuse de contribuabili la bugetul local în termenul stabilit.

6. Serviciul Buget Finanțe Contabilitate

Este subordonat directorului adjunct, conform organigramei și asigură evidența analitică pe plătitori – persoane fizice și juridice- înregistrând obligațiile de plată pe fiecare fel de venit și urmărește ca încasarea veniturilor să se facă cu încadrarea în conturile sintetice și analitice corespunzătoare subdiviziunilor clasificăției bugetare, urmărind înregistrarea în ordine cronologică și sistematică a operațiunilor efectuate.



Pe parcursul anului 2017 contribuabilii și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

- POS- s-au efectuat un număr de 52.815 plăți în sumă de 34.097.979 lei ;
- în stațiile OMV din toată țara prin intermediul serviciului de plată Westaco Express s-au efectuat un număr de 16.665 plăți în sumă de 2.964.442 lei ;
- Ordin de Plata sau Mandat Postal- s-au efectuat un număr de 29.545 plăți în suma de 159.344.671 lei ;
- Online prin:
 - a. “Platforma Digitală”- s-au efectuat un număr de 15.245 plăți în sumă de 2.700.454 lei ;
 - b. Ghiseul.ro - s-au efectuat un număr de 15.789 plăți în sumă de 4.753.084 lei ;
- Serviciul E-Banking și ATM- s-au efectuat plăți în sumă de 6.875.717 lei.

7. Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni

Este subordonat directorului executiv și are rolul de a menține o legătură directă cu locuitorii Sectorului 2, facilitează accesul la informație și asigură consiliere pe problemele din domeniul impozitelor și taxelor locale. În cadrul acestui serviciu este asigurată și activitatea de înregistrare și distribuire a corespondenței primite și gestionarea celei specifice legii 544/2001.

Astfel, în cursul anului 2017 a fost rezolvat un număr de 158 petiții conform Legii 544/2001 după cum urmează: 66 petiții-cereri și 92 petiții-reclamații. De asemenea, au fost solicitate 21 cereri privind informații publice conform Legii nr. 544/2001 .



II. Prezentarea obiectivelor generale setate la nivelul anului 2017 și gradul de realizare al acestora

În anul 2017 au fost setate la nivelul instituției un număr de 5 obiective generale. S-a urmărit realizarea acestora prin intermediul mai multor acțiuni specifice fiecărui compartiment.

1. Asigurarea resurselor financiare ale Bugetului Local Sector 2, provenite din impozite și taxe locale:

Acțiunile care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- aplicarea tuturor acțiunilor de executare silită în vederea stingerii obligațiilor fiscale rezultate din impozite și taxe locale, inclusiv a accesoriilor aferente acestor debite la termenele legale, pentru persoane juridice și fizice începând cu somarea debitorilor și finalizând cu valorificarea bunurilor sechestrate și încasarea sumelor pentru care s-a demarat executarea silită;
- verificarea dosarelor din arhiva instituției; deplasari în teren pentru verificarea construcțiilor;
- transmiterea dosarelor de muncă în folosul comunității;
- verificarea datelor din situațiile transmise de ADP S2 și procedarea la impunerea în evidența fiscală a contribuabililor care nu și-au respectat obligația declarării;
- efectuarea verificărilor la contribuabilii incluși în planul de control și întocmirea și comunicarea notificărilor către aceștia;
- formularea acțiunilor în vederea transformării amenzilor contribuabililor insolvabili în muncă în folosul comunității;
- efectuarea operațiunilor de încasare a veniturilor bugetului local;
- efectuarea, angajarea, lichidarea, ordonanțarea și plata cheltuielilor instituției conform OMFP nr. 1792/2002, actualizat.

2. a. Dezvoltarea organizațională în vederea îmbunătățirii continue a performanțelor; c. Asigurarea transparenței, combaterea corupției și a birocrăției;

Acțiunile care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- evaluarea performanțelor profesionale individuale ale personalului instituției în perioada 01-31.01.2017 și înscrierea salariaților propuși pentru a participa la cursuri de specialitate în urma evaluării;



- elaborarea Planului de măsuri privind pregătirea profesională și aducerea acestora la îndeplinire;

3. Menținerea sistemului de management de mediu, certificat în conformitate cu standardul SR ENISO 14001:2005 ;

S-a urmărit atingerea acestui obiectiv prin prevenirea impacturilor asupra mediului sau menținerea lor în limitele legale atunci când sunt fezabile.

4. Îmbunătățirea capacității instituționale pentru creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți și a celorlalte părți interesate.

Acțiunile care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- acordarea contribuabililor la bugetul local al Sectorului 2, de identificatori și parole de acces la serviciile electronice puse la dispoziție de direcție;
- asigurarea conformității cu legile, regulamentele și politicile interne, în activitățile de inspecție fiscală și recuperare creanțe;
- gestionarea petițiilor și consilierea contribuabililor pe probleme din domeniul impozitelor și taxelor locale.

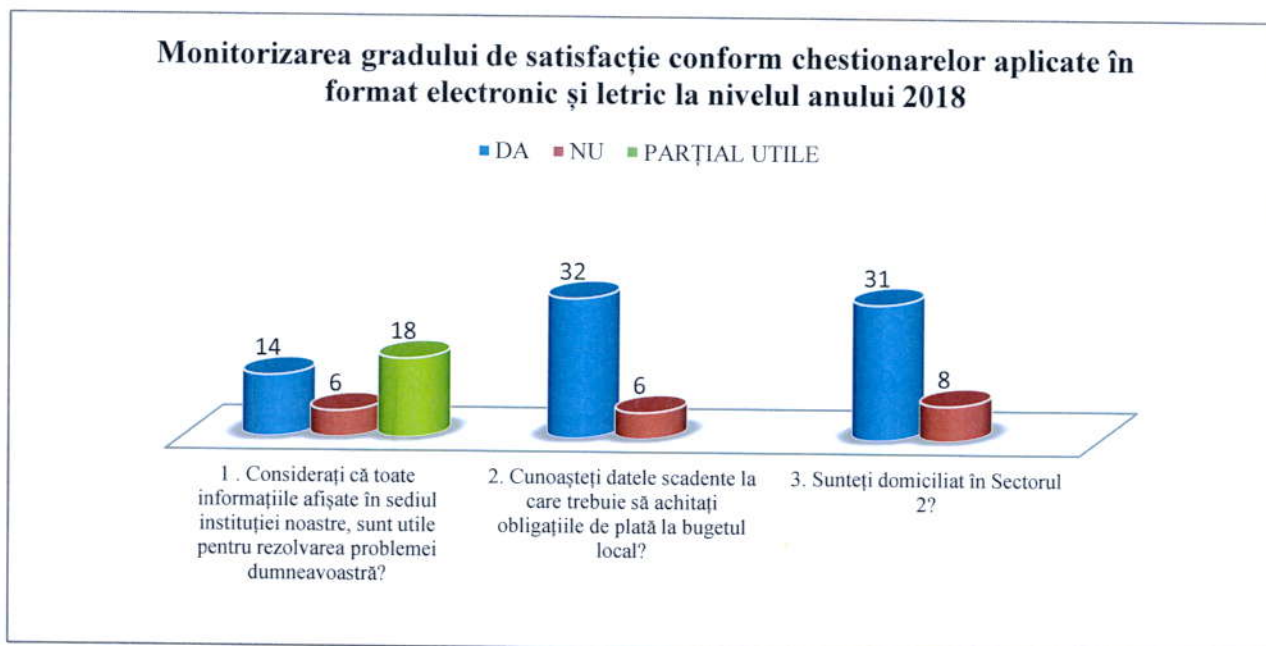
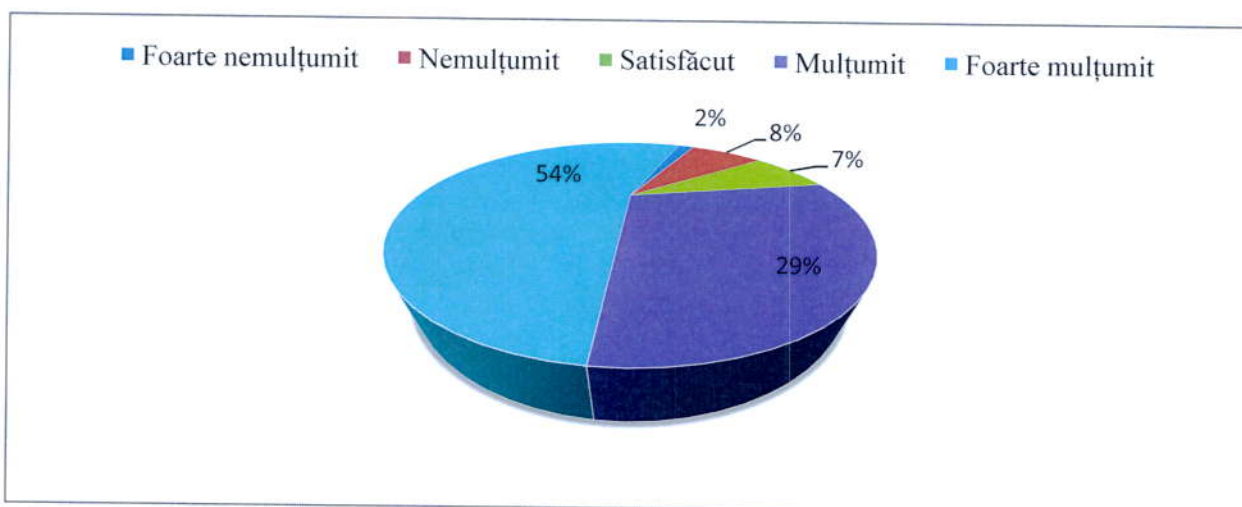
În vederea monitorizării gradului de satisfacție a contribuabilului asupra serviciilor furnizate de către instituția noastră, în cursul anului 2017 au fost utilizate următoarele metode :

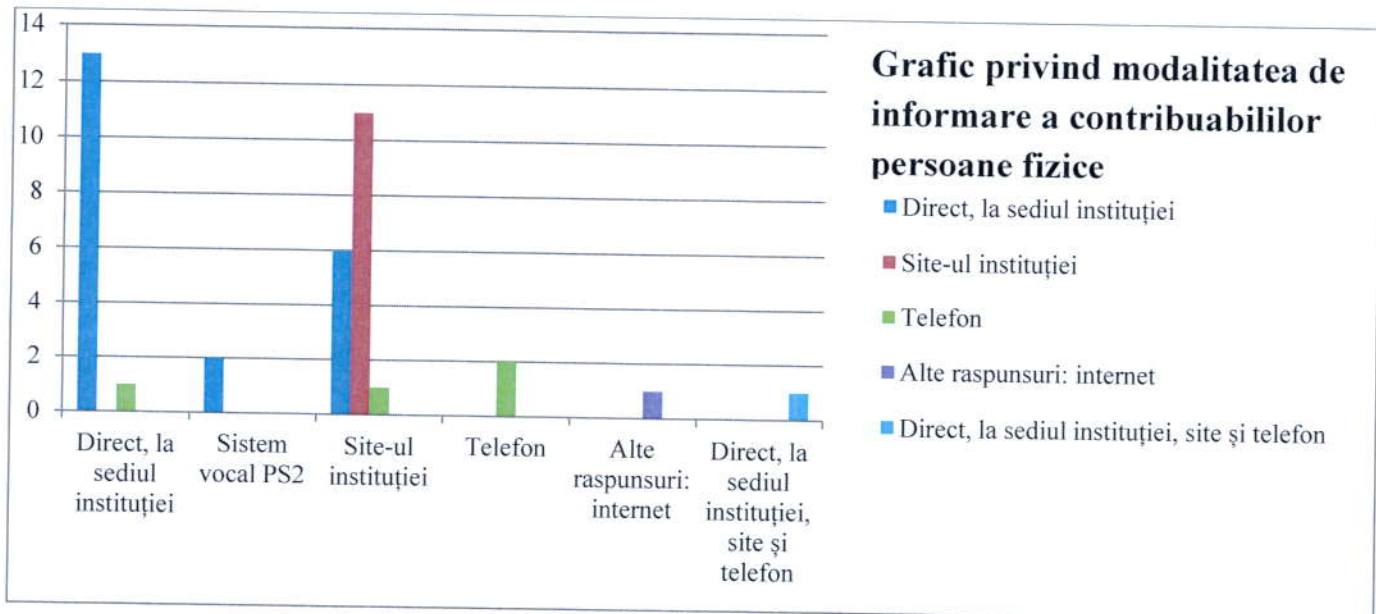
- a. Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabililor online ;
- b. Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabililor anual, pe suport hârtie oferit la ghișeele instituției;
- c. Consolele de opinie instalate la nivelul ghișeeleor instituției.



a. Chestionare de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabililor persoane fizice și/ sau juridice online și pe suport hârtie oferite la ghișeele instituției :

În urma analizei unui număr de 103 chestionare evaluate conform grilei de la 1-5 unde nota 1 reprezintă calificativul „Foarte nemulțumit”, 2 reprezintă calificativul „Nemulțumit”, nota 3 reprezintă calificativul „Satisfăcut”, nota 4 reprezintă calificativul „Mulțumit”, iar nota 5 reprezintă calificativul „Foarte mulțumit” se regăsesc grafic în cele ce urmează:





În urma evaluării chestionarelor, contribuabilii au identificat următoarele puncte forte și puncte slabe și au oferit propuneri de îmbunătățire pe baza acestora:

Puncte forte:

- rapiditatea rezolvării problemelor;
- calitatea serviciilor furnizate de către instituție;
- comunicarea eficientă a personalului și pregătirea profesională a acestuia.

Puncte slabe identificate:

- spațiul restrâns, timpul de așteptare;
- calitatea serviciilor oferite;
- rapiditatea rezolvării lucrărilor la ghișeu;
- lipsa de amabilitate a angajaților și lipsa unei infrastructuri informatice moderne;
- număr insuficient de centre de impozite și taxe ;
- nefuncționarea aparatelor de afișaj- situație cu durată scurtă, remediate.



De asemenea, contribuabilii respondenți au acordat următoarele *sugestii de îmbunătățire*:

- angajarea unui număr mai mare de personal în vederea scurtării timpului de așteptare a contribuabililor;
- crearea unor centre noi pentru diminuarea duratei de așteptare și eficientizarea volumului de muncă a personalului;
- amenajarea unui sediu adecvat pentru lucrul cu publicul, locație mai mare;
- posibilitatea obținerii informațiilor utile pentru contribuabili prin telefon;
- funcționarea unor afișaje electronice (postere, anunțuri) cu informații utile pentru contribuabili.

b. Chestionare de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabililor persoane fizice și/ sau juridice prin intermediul Platformei Digitale :

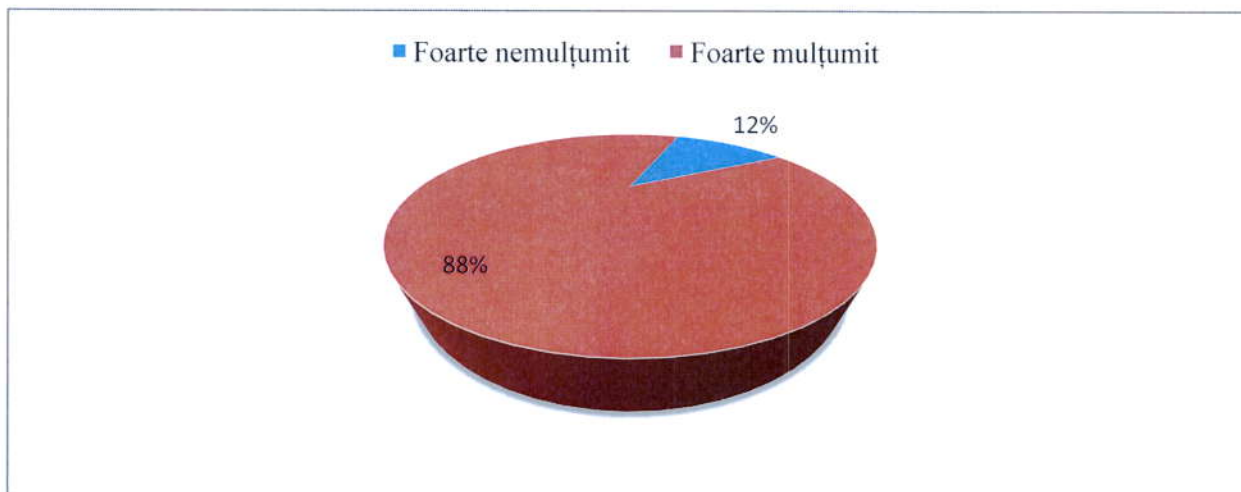
La data de 31.12.2017 existau 15.841 utilizatori înrolați și 23.808 utilizatori activați pe portalul www.ghiseul.ro. Din totalul de 370.000 locuitori ai Sectorului 2, sunt înrolați în portalul „Platforma Digitală” un număr de 17.000 persoane.

În cursul anului 2017 a fost implementată „Platforma Digitală” prin intermediul căreia contribuabilii pot efectua următoarele operațiuni: depunere declarații online, solicitare certificate fiscale online și alte acte administrativ –fiscale, precum și plăți online. Platforma este funcțională, dar proiectele instituțiilor publice necesită o perioadă de maturare de 2-3 ani pentru cetățeni, permițând pe lângă serviciile de baza oferite și modulele referitoare la înrolarea notarilor pentru ca aceștia să obțină certificate fiscale online, cât și implementarea prevederilor legale prin care să fie posibilă transferarea documentelor contribuabililor de la o instituție a statului la alta.

Prin intermediul sondajului de opinie existent pe “Platforma Digitală”, contribuabilul își poate exprima opinia cu privire la serviciile online oferite, fapt ce ne permite măsurarea satisfacției utilizatorului. De la lansarea platformei, dintr-un număr de 261 contribuabili, 230 (88%) au fost foarte mulțumiți, de serviciile oferite online în timp ce un număr de 31 utilizatori au fost foarte nemulțumiți (obiecția fiind necesitatea adaptării Platformei online pentru mobil).



Grafic privind gradul de satisfacție al contribuabililor Persoane Fizice și Persoane Juridice referitor la ”Platforma Digitală” conform chestionarelor:



Respondenții au notat următoarele motive de nemulțumire :

- durata foarte mare pentru emiterea unui certificat fiscal în cazul plăților online;
- timpul de așteptare în sediile instituției.

De asemenea, contribuabilii respondenți au acordat următoarele sugestii :

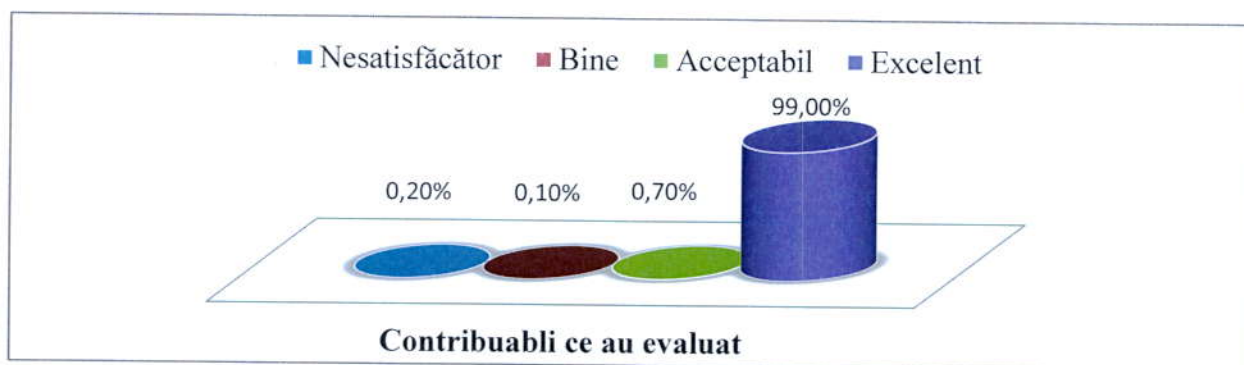
- achitarea impozitelor și în numerar;
 - a. încasare plăți în cadrul instituției;
 - b. amenajarea unui spațiu de așteptare mai bun;
 - c. scaune la ghișee



c. Chestionare de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabililor persoane fizice și/ sau juridice prin intermediul consolelor de opinie de la nivelul ghișeelor instituției:

În urma analizei rapoartelor aferente controlorilor de opinie, pentru perioada 01.01.2017-31.12.2017, s-a constatat un număr de **68.295** lucrări efectuate la nivelul compartimentelor specifice persoanelor fizice și juridice, timpul de așteptare în sală fiind de 113,5 minute, iar timpul de procesare al lucrărilor la ghișee fiind de 319,5 minute.

Un număr de **21.900** contribuabili ce au evaluat activitatea inspectorilor la nivelul instituției, au acordat următoarele **calificative**:





Obiectivele generale ale instituției la nivelul anului 2017 au fost realizate în proporție de 96%.

În vederea atingerii țintelor setate, au fost luate în considerare următoarele modalități:

- continuarea executării silite prin înființarea popririlor pentru toți contribuabilii somați;
- verificarea contribuabililor persoane juridice cărora li s-au emis autorizație de construire și reevaluarea clădirilor cu valori de impunere foarte mici, în vederea rezolvării deficiențelor sesizate de Curtea de Conturi.
- îmbunătățirea continuă a serviciilor electronice și a securității informației, având ca scop creșterea numărului de utilizatori a serviciilor electronice;
- monitorizarea permanentă a gradului de satisfacției a contribuabililor, persoane fizice și juridice și urmărirea sugestiilor acestora cu scopul îmbunătățirii performanței serviciilor furnizate.



III. Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2018:

1. Asigurarea resurselor financiare ale Bugetului Local Sector 2, provenite din impozite și taxe locale prin stabilirea impozitelor și taxelor de la contribuabilii persoane fizice și juridice, cât și recuperarea sumelor restante la bugetul local;
2. Dezvoltarea organizațională în vederea îmbunătățirii continue a performanțelor prin participarea la cursuri de formare profesională, instruirea și evaluarea continuă a personalului instituției;
3. Asigurarea transparenței, combaterea corupției și a birocrăției prin monitorizarea aplicării codului de conduită și acordarea de consiliere etică.
4. Menținerea sistemului de management de mediu, certificat în conformitate cu standardul SR ENISO 14001:2005 prin îmbunătățirea continuă a sistemului de management de mediu;
5. Îmbunătățirea capacității instituționale pentru creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți și ai celorlalte părți interesate, prin administrarea și exploatarea în condiții optime a infrastructurii IT, asigurarea rezonabilă a managementului privind conformitatea cu legile, regulamentele și procedurile în vigoare și facilitarea accesului la informație și consiliere pe probleme de impozite și taxe.



IV. CONCLUZII:

În vederea îmbunătățirii performanțelor și creșterea calității serviciilor furnizate Direcției Venituri Buget Local Sector 2, cu impact direct asupra creșterii gradului de satisfacție a contribuabililor, s-au stabilit următoarele acțiuni:

- Monitorizarea periodică a îndeplinirii obiectivelor generale și strategice la nivelul instituției;
- Îmbunătățirea continuă a serviciilor electronice și a securității informației, având ca scop creșterea numărului de utilizatori a serviciilor electronice furnizate de instituția noastră;
- Monitorizarea permanentă/ periodică a gradului de satisfacție a contribuabililor Direcției Venituri Buget Local Sector 2 prin metodele de evaluare existente la nivelul instituției;

DIRECTOR EXECUTIV

CRISTIAN ATANASIE DUȚU



Întocmit:

Cristina Petre, Coordonator Compartiment Control Intern și Managementul Calității