



ROMÂNIA  
Municipiul București Sector 2  
DIRECȚIA VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2



Bd. Garii 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 2018**



## 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 2018 .....	10
4. III. Prezentarea obiectivelor generale stabilite la nivelul anului 2019.....	24
5. IV. Concluzii.....	27



## 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 bugetelor locale.

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 5 servicii, 5 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 alor 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, atât pentru persoane fizice , cât și pentru persoane juridice;
4. Urmărirea și executarea creanțelor bugetare constând în impozite, taxe locale pe raza administrativ teritorială a sectorului 2, astfel cum sunt acestea reglementate de Codul Fiscal și actele normative cu incidență în materie fiscală;
5. 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. Serviciul 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 adjunct al instituției și au rolul de a constata și stabili impozitele și taxele cuvenite bugetului local de la contribuabili- atât persoane fizice, cât și persoane juridice, desfășurând următoarele activități:

- verifică, organizează, îndrumă și controlează activitatea de constatare și impunere a impozitelor și taxelor de la persoane fizice și juridice;
- asigură actualizarea permanentă a bazei de date, conform declarațiilor de impunere și a documentelor însoțitoare ce completează/ constituie dosarul fiscal al contribuabilului;
- asigură relația cu publicul.

În anul 2018 activitatea serviciilor se rezumă astfel:

- a fost eliberat un număr de 23.623 certificate fiscale, respectiv un număr de 1677 certificate online emise prin intermediul "Platformei Digitale";
- au fost declarate 18.775 matricole și modificate 560 roluri;
- identificarea și impunerea la plata impozitului a 925 clădiri nerezidențiale/mixte- 925 puncte de lucru ANAF-clădiri cu altă destinație decât cea rezidențială din care 294 au fost rezolvate;
- transferul a 3.642 dosare pentru mijloacele de transport dintr-un număr de 5.034 propus.



La nivelul *Compartimentului Impunere Persoane Juridice* au fost efectuate următoarele activități:

- a fost eliberat un număr de 15.954 certificate fiscale, respectiv un număr de 844 certificate online prin intermediul "Platformei Digitale";
- a fost transferat un număr de 266 dosare auto din oficiu, către unitățile administrativ teritoriale ale sediilor sociale persoanelor juridice, un număr de 70 fiind radiate, în insolvență și faliment;
- 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 5.989 matricole verificate s-a recalculat impozitul prin modificarea cotei de impozitare de la 0,2% la 1,5% pentru 47 matricole);
- a fost soluționat un număr de 110 cereri de compensare/ restituire în maxim 2 zile lucrătoare, dintr-un număr total de 121 cereri.

## 2. Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice

Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Fizice și Juridice-compartiment de specialitate al Direcției Venituri Buget Local Sector 2 este subordonat directorului executiv adjunct, conform organigramei, activitatea principală a serviciului este 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, prin următoarele activități:

- organizează, verifică și desfășoară activitatea de executare silită prin somarea, poprirea și instituirea sechestrului debitorilor aflați în evidențele Direcției Impozite și Taxe Locale sector 2, în vederea stingerii tuturor obligațiilor fiscale rezultate din impozite și taxe locale, inclusiv a accesoriilor aferente neachitării acestor debite la termenele legale, cât și



din amenzile aplicate de serviciile de specialitate din cadrul Direcției, precum și de alte organe abilitate legal, pentru fiecare persoană juridică și fizică de pe raza sectorului 2.

În vederea recuperării sumelor restante au fost întreprinse următoarele acțiuni la nivelul anului 2018;

- a fost emis un număr de 97.704 somații (89.220 somații pentru persoane fizice și 8.484 somații pentru persoanele juridice), suma somată fiind de 354.122.980 lei ( suma de 187.804.206 lei pentru persoane fizice și 166.318.774 lei pentru persoanele juridice);
- a fost emis un număr de 21.097 popriri (18.365 popriri pentru persoane fizice și 2.732 popriri pentru persoanele juridice), suma poprită fiind de 86.450.711 lei ( suma de 49.436.742 lei pentru persoane fizice și 37.013.969 lei pentru persoanele juridice);
- suma totală provenită din încasări și reglări de rol este de 70.269.425 lei ( suma de 67.845.923 lei provenită din încasări și suma de 24.235.502 lei provenită din reglările de rol);
- au fost continuate măsurile de executare silită , astfel a fost instituit un număr de 94 sechestre ( 4 sechestre pentru persoanele fizice și 90 sechestre persoanelor juridice);
- suma de 39.543.403 lei ( 25.907.959 lei pentru persoanele fizice și 13.635.444 lei pentru persoanele juridice) în vederea transformării amenzilor contravenționale în muncă în folosul comunității și insolvență;
- pentru un număr de 83 societăți comerciale a fost demarată procedura insolvenței și în prezent există în curs de valorificare un număr de 8 imobile.

### 3. Biroul Inspecție Fiscală

Conform organigramei instituției, se subordonează directorului executiv și asigură exercitarea atribuțiilor privind controlul impozitelor și taxelor locale pentru contribuabili (persoane fizice și juridice) la bugetul local și valorifică constatările rezultate din activitatea de control.



Pe parcursul anului 2018, în cadrul biroului au fost efectuate 181 inspecții fiscale pe teren-efectuate în baza unui aviz de inspecție fiscală și finalizate prin raport de inspecție- 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 cărora li s-au emis autorizații de construire de către Primăria Municipiului București ;
- c. Verificarea contribuabililor care nu au efectuat plăți în ultimii 3 ani;
- d. Astfel, în cadrul celor 181 inspecții fiscale, au fost stabilite obligații de plată în sumă de 1.563.452 lei și au fost încasate obligații în sumă de 903.248 lei.

#### **4. Compartimentul Monitorizare Amenzi**

Conform organigramei instituției, se subordonează directorului executiv adjunct, activitatea principală fiind de asigurare a coordonării și desfășurării activității de monitorizare amenzi.

Pe parcursul anului 2018 au fost introduse un număr de 74.659 procese verbale aferente persoanelor fizice, iar pentru persoanele juridice au fost introduse procese verbale în valoare de 665.471 lei.

#### **5. Compartimentul Juridic**

Compartimentul Juridic este subordonat directorului executiv al Direcției Venituri Buget Local Sector 2, având principala activitate de a apăra 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 2018 de către Compartimentul Juridic au fost următoarele:



- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale după cum urmează: 186 decizii de soluționare la contestațiile contribuabililor, au fost formulate 668 acțiuni, întâmpinări, căi de atac, referate de neatacare, sesizări penale, alte cereri;

- formularea acțiunilor în vederea transformării amenzilor contribuabililor insolvabili în muncă în folosul comunității în număr de 78 acțiuni/căi de atac/acte procedurale în vederea transformării amenzilor în muncă în folosul comunității (au fost formulate acțiuni în cazul tuturor solicitărilor transmise de Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice).

## 6. Serviciul Buget Finanțe Contabilitate

Este subordonat directorului adjunct al instituției, conform organigramei, principala sa activitate fiind de a asigura 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 pentru impozite, taxe, contribuții, amenzi și alte venituri bugetare locale, precum și accesoriile acestora, respectiv a veniturilor încasate în conturile deschise la Trezoreria Statului pe codul de identificare fiscală a instituției.

Pe parcursul anului 2018 contribuabilii și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

- POS- s-au efectuat un număr de 27.046 plăți ( 25.098 tranzacții pentru persoanele fizice și 1.948 tranzacții pentru persoanele juridice) în sumă de 13.750.841,85 lei ( în sumă de 10.207.250,85 lei pentru persoanele fizice și 3.543.591 lei pentru persoanele juridice);
- în stațiile OMV din toată țara prin intermediul serviciului de plată Westaco Express s-au efectuat un număr de 8.577 plăți( 8.061 tranzacții aferente persoanelor fizice și 516 persoanelor juridice) în sumă de 4.532.440 lei ( în sumă de 3.545.698 lei pentru persoanele fizice și 986.742 lei pentru persoanele juridice);





- Ordin de Plata sau Mandat Postal- s-au efectuat un număr de 42.323 în sumă de 167.737.199 lei aferente persoanelor fizice;

*Online prin:*

- a. "Platforma Digitală"- s-au efectuat un număr de 8.577 plăți (8.061 tranzacții aferente persoanelor fizice și 516 persoanelor juridice) în sumă 4.532.440 lei 4.532.440 lei ( în sumă de 3.545.698 lei pentru persoanele fizice și 986.742 lei pentru persoanele juridice);
  - b. Ghiseul.ro - s-au efectuat un numar de 21.839 plăți în sumă de 6.628.393,28 lei aferente persoanelor fizice;
- un număr de 2.226 ordine de plată restituiri sume către contribuabili, distribuire de sume între conturi;
  - un număr de 2.450 ordine de plată furnizori, state de plată salarii și distribuire sume din conturi de disponibil.

## **7. Biroul Prelucrare Automată Date**

Este subordonat directorului executiv al instituției, iar principala activitate constă în gestionarea pentru toate compartimentele instituției a echipamentelor de tehnică de calcul, bazele de date și activitatea informatică.

- număr tichete transmise- 107 prin Atlas și 74 prin Sobis;
- număr tichete rezolvate- 106 prin Atlas și 74 prin Sobis;
- numărul utilizatorilor înregistrați în Platforma Digitală și Ghișeul.Ro este de 7.961;
- numărul utilizatorilor serviciului "Programări Online" este de 10.599 din care un număr de 7.556 utilizatori cu status "Rezolvat" ( 71%), un număr de 2.554 utilizatori cu status "Neprezentat"(24%) și un număr de 489 utilizatori cu status "Nerezolvat" ( 5%);
- numărul operărilor în aplicația Atlas ( declarații, încetări, modificări, aduceri la forma anterioară, borderouri debite-scăderi, ridicări interdicții, introducerea adreselor altor localități, modificări date identificări) a fost la nivelul anului 2018 de 31.138;



## 8. Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni

Este subordonat directorului executiv al instituției, iar principala sa activitate este de a menține o legătură directă cu locuitorii Sectorului 2, de a facilita accesul la informație și a asigura consiliere pe problemele din domeniul impozitelor și taxelor locale. În cadrul acestui compartiment este asigurată și activitatea de înregistrare și distribuire a corespondenței primite și gestionarea celei specifice Legii 544/2001.

Astfel, în cursul anului 2018 a fost înregistrate un număr de 155 petiții, după cum urmează: 14 petiții-cereri și 129 petiții-reclamații, 150 dintre acestea având status ”Rezolvat”, iar 5 fiind în curs de rezolvare. De asemenea, au fost solicitate 36 cereri privind informațiile publice conform Legii nr. 544/2001, toate figurând la finalul anului 2018 cu status ”Rezolvat”.

## 9. Compartimentul Control Intern și Managementul Calității:

Conform organigramei, este subordonat directorului executiv al instituției, principalele activități ale compartimentului fiind de a asigura realizarea funcției de control a managementului prin desfășurarea activității de control specializat, independent de managementul activităților compartimentelor și elaborarea, actualizarea și gestionarea documentației specifice SMC (Managementul Calității, Managementul Mediului și Managementul Securității Informației).

În cursul anului 2018 la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități principale:

- actualizarea documentației specifice SMC (Managementul Calității, Managementul Mediului și Managementul Securității Informației);



- desfășurarea activității de control intern specializat la nivelul a 5 compartimente din cadrul instituției, conform Planului anual de control pentru anul 2018, stabilirea măsurilor de îmbunătățire a activității compartimentelor și monitorizarea implementării măsurilor stabilite;
- îndeplinirea atribuțiilor specifice Comisiei de Monitorizare, în conformitate cu Ordinul nr.600/2018, privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

## II. Prezentarea obiectivelor generale setate la nivelul anului 2018

În anul 2018 au fost setate la nivelul instituției un număr de *5 obiective generale*. S-a urmărit realizarea acestora prin intermediul obiectivelor specifice și a activităților aferente la nivelul 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:

- verificarea dosarelor din arhiva instituției; deplăsări în teren pentru verificarea construcțiilor;
- 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;
- 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 legalității debitelor transmise spre urmărire;
- transmiterea dosarelor de muncă în folosul comunității;



- 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;  
b. 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 01.01-31.01.2018 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;
- monitorizarea aplicării codului de conduită și acordarea de consultanță funcționarilor publici cu privire la respectarea normelor de conduită profesională.

**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 prin implementarea unei proceduri privind colectarea selectivă.

**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 compartimentelor selectate în Planul Anual Control;



- gestionarea petițiilor și consilierea contribuabililor pe probleme din domeniul impozitelor și taxelor locale.

În vederea *monitorizării permanente a gradului de satisfacție a contribuabilului* asupra serviciilor furnizate de către instituția noastră, în cursul anului 2018 au fost realizate *trimestrial*, rapoarte privind măsurarea gradului de satisfacție a contribuabililor instituției, utilizând următoarele metode :

- chestionare pe suport letric acordate persoanelor fizice și juridice, în sediile instituției ;
- chestionare online puse la dispoziția contribuabililor persoane fizice și juridice, pe site-ul instituției;
- chestionare acordate prin e-mail persoanelor fizice și juridice care au beneficiat de serviciul Programare Online;
- sondajele de opinie oferite prin aplicația „Platformă Digitală”;
- consolele de opinie, oferite contribuabililor persoane fizice și juridice la ghișeele din sediile instituției.

Aplicarea și analiza acestora a fost efectuată în vederea constatării situației actuale a gradului de satisfacție al contribuabililor Direcției Venituri Buget Local Sector 2 și a creșterii gradului de satisfacție a acestora.

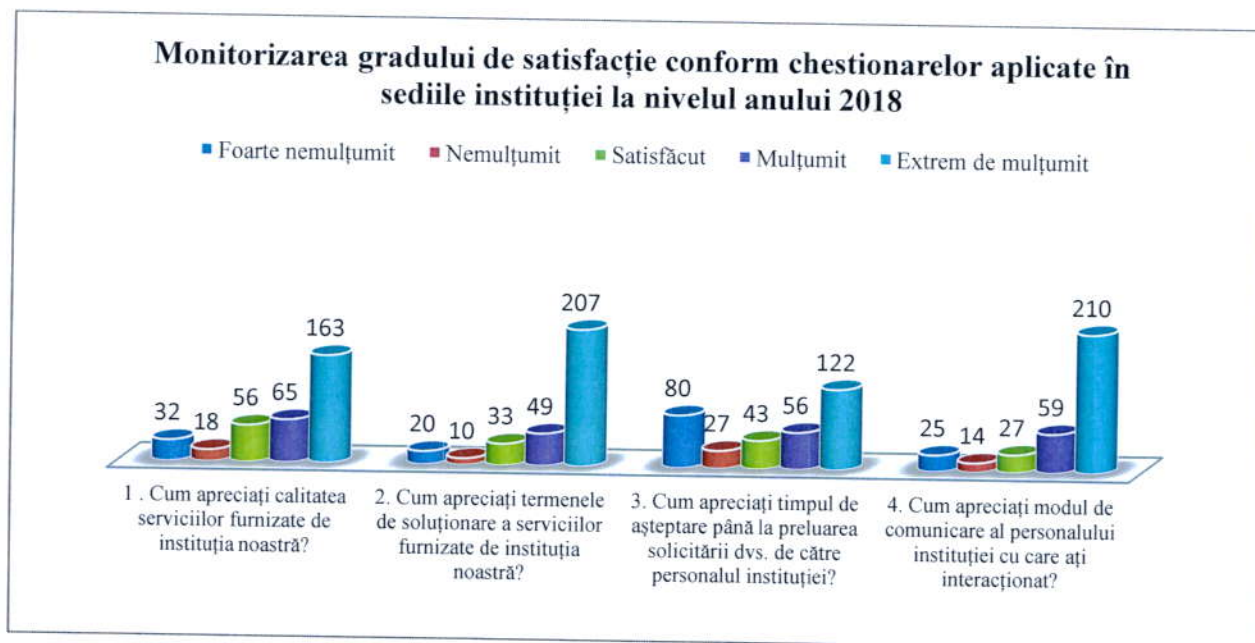
În urma analizei efectuate, au fost propuse o serie de recomandări de îmbunătățire pe baza răspunsurilor oferite de contribuabilii respondenți ( inclusiv răspunsuri oferite acestora pe mail, în timp real) care pot contribui pe termen scurt, mediu și lung la creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul instituției și implicit la creșterea calității serviciilor oferite.

### **1. Analiza chestionarelor pe suport letric acordate contribuabililor persoanelor fizice și juridice în sălile de așteptare ale sediilor Direcției Venituri Buget Local Sector 2:**

S-a procedat la efectuarea unei analize a chestionarelor pe suport hârtie acordate contribuabililor persoane fizice și juridice în sediile instituției pentru fiecare Serviciu/Compartiment în parte. Pe baza fiecărui răspuns oferit au fost conturate o serie de propuneri de îmbunătățire a aspectelor sesizate de către contribuabili.



În urma analizei unui număr de 329 chestionare aplicate contribuabililor în sediile instituției pe parcursul anului 2018, în vederea evaluării gradului de satisfacție privind interacțiunile acestora cu Serviciile Impunere Persoane Fizice I, Impunere Persoane Fizice II, Compartimentul Consiliere Cetățeni, Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice și Biroul Prelucrare Automată date, 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” s-au constatat următoarele rezultate, reprezentate grafic, după cum urmează:





## **2. Analiza chestionarelor în format electronic acordate contribuabililor persoanelor fizice și juridice pe site-ul Direcției Venituri Buget Local Sector 2:**

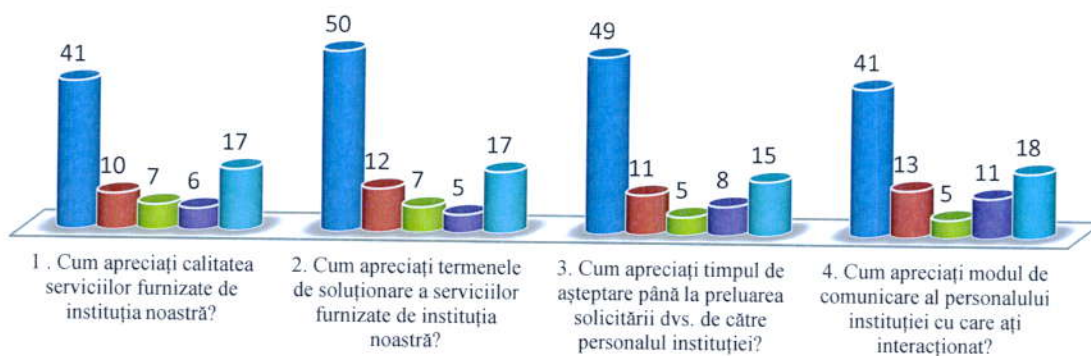
S-a procedat la efectuarea unei analize a chestionarelor online oferite pe site-ul instituției publice ([www.impozitelocale2.ro/Chestionar](http://www.impozitelocale2.ro/Chestionar)) contribuabililor persoane fizice și juridice pentru fiecare Serviciu/Compartiment în parte, iar pe baza fiecărui răspuns oferit s-au conturat propuneri/recomandări de îmbunătățire a aspectelor sesizate de contribuabili.

În urma analizei unui număr de 87 chestionare aplicate contribuabililor în sediile instituției pe parcursul anului 2018, în vederea evaluării gradului de satisfacție privind interacțiunile acestora cu Serviciile Impunere Persoane Fizice I, Impunere Persoane Fizice II, Compartimentul Consiliere Cetățeni, Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice și Biroul Prelucrare Automată date, 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” s-au constatat următoarele rezultate, reprezentate grafic, după cum urmează:



### Monitorizarea gradului de satisfacție conform chestionarelor aplicate în format electronic pe site-ul instituției la nivelul anului 2018

■ Foarte nemulțumit ■ Nemulțumit ■ Satisfăcut ■ Mulțumit ■ Extrem de mulțumit

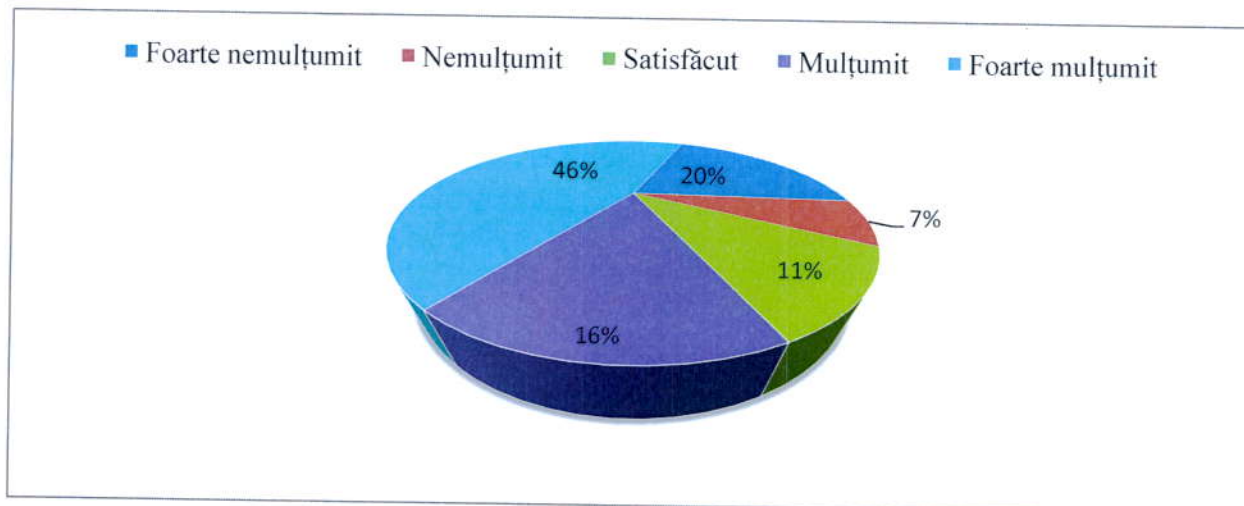


La nivelul anului 2018, au existat un număr de 416 contribuabili persoane fizice și juridice evaluați prin intermediul metodelor privind chestionarele în format letric acordate contribuabililor în sălile de așteptare ale instituției, cât și prin intermediul chestionarelor electronice ( regăsite pe site-ul instituției ([www.impozitelocale2.ro/Chestionar](https://www.impozitelocale2.ro/Chestionar)) din care rezultă un număr de 1664 răspunsuri oferite de către aceștia. Reprezentarea grafică a ponderii gradului de satisfacție a contribuabililor respondenți se poate regăsi mai jos:





### Grafic privind gradul de satisfacție al contribuabililor Persoane fizice și Persoane juridice conform chestionarelor la nivelul anului 2018



### 3. Analiza sondajelor de opinie privind "Platforma Digitală" conform chestionarelor aplicate ( pe suport letric, online și prin intermediul "Platformei Digitale"):

S-a procedat la efectuarea unei analize a sondajelor oferite contribuabililor persoane fizice și juridice, atât prin intermediul chestionarelor aplicate pe suport letric și online cât si prin intermediul chestionarelor din cadrul aplicației "Platforma Digitală".

La nivelul anului 2018, situația activării serviciului "Platforma Digitală" este reprezentată grafic după cum urmează:



### Situația utilizatorilor activați în cadrul "Platformei Digitale" la nivelul anului 2018

■ Trimestrul I ■ Trimestrul II ■ Trimestrul III ■ Trimestrul IV

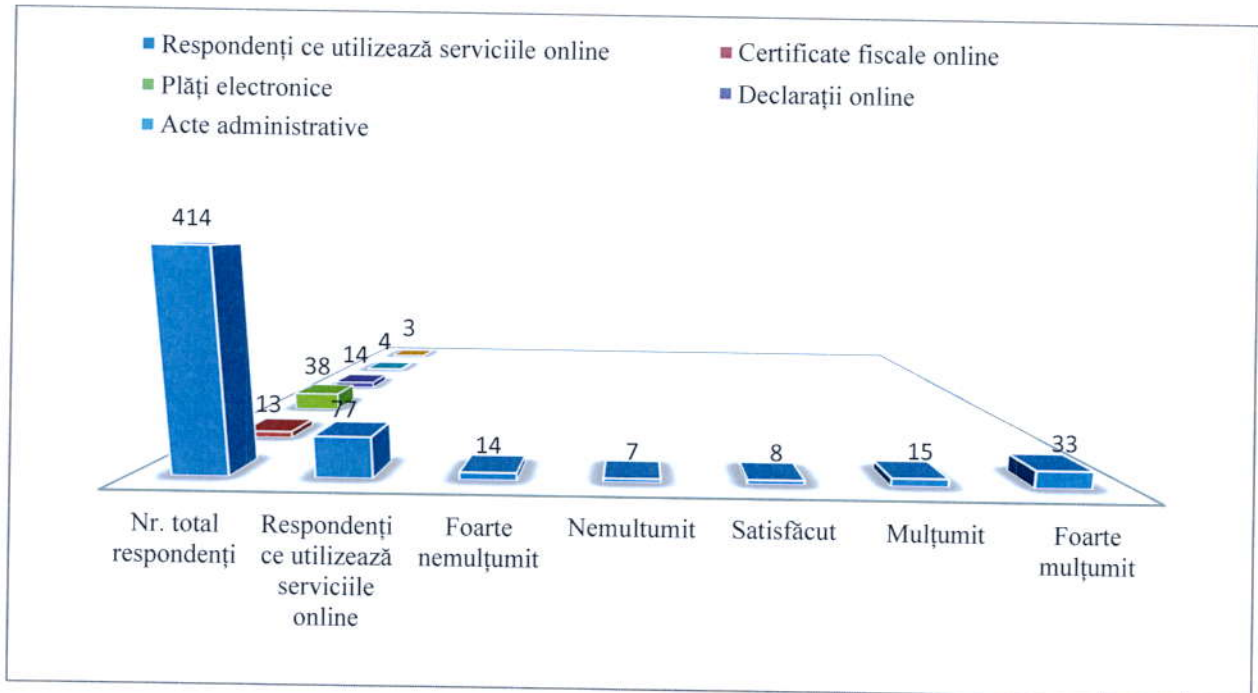


Din totalul de 414 respondenți la nivelul anului 2018, prin intermediul chestionarelor pe suport electronic și a celor online, un număr de 77 dintre aceștia utilizează serviciile "Platformei Digitale", reprezentând un *procent de 19%*.

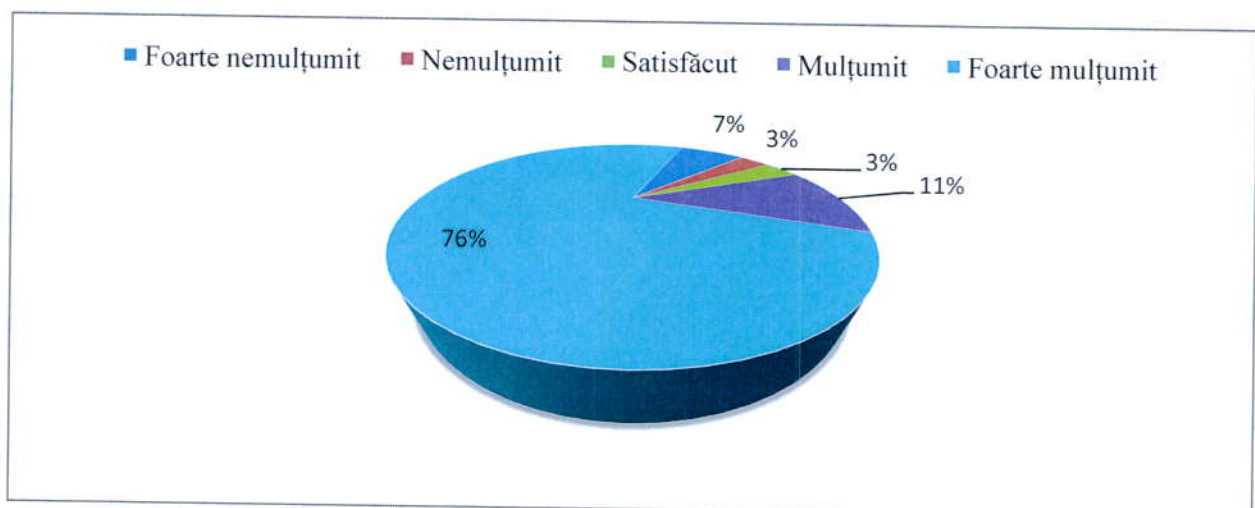
Reprezentarea grafică a gradului de satisfacție a contribuabililor respondenți și tipurile de servicii utilizate de către aceștia se regăsesc mai jos:



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



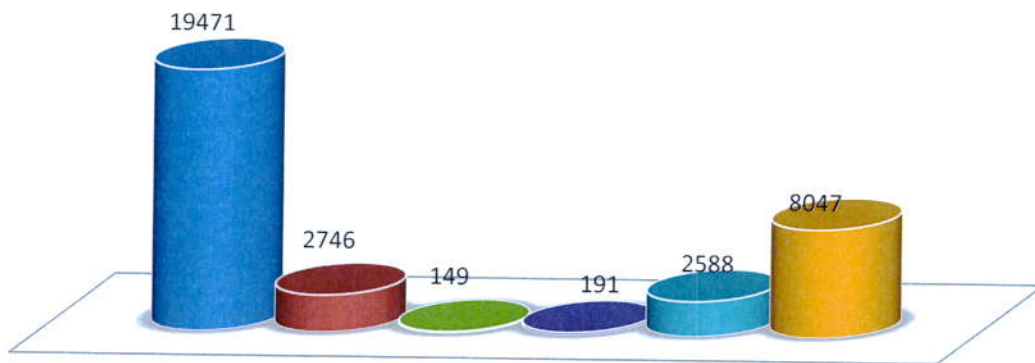
Reprezentarea grafică a gradului de satisfacție a contribuabililor respondenți prin intermediul chestionarelor din cadrul serviciului "Platforma Digitală" se regăsește mai jos:





### Situația utilizatorilor activați și serviciile utilizate în cadrul "Platformei Digitale" la nivelul anului 2018

- nr. documente emise
- nr. decizii impunere transmise
- nr. somații transmise
- nr. declarații online
- nr. certificate fiscale online
- nr. plăți online efectuate



#### 4. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului "Programări Online"):

Serviciul "Programări Online" a fost implementat de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2 în data de 27 iunie 2018, prima programare fiind înregistrată pentru data de 29 iunie 2018. Serviciul online a fost lansat în urma recomandărilor contribuabililor în vederea reducerii timpului de așteptare din sălile instituției.

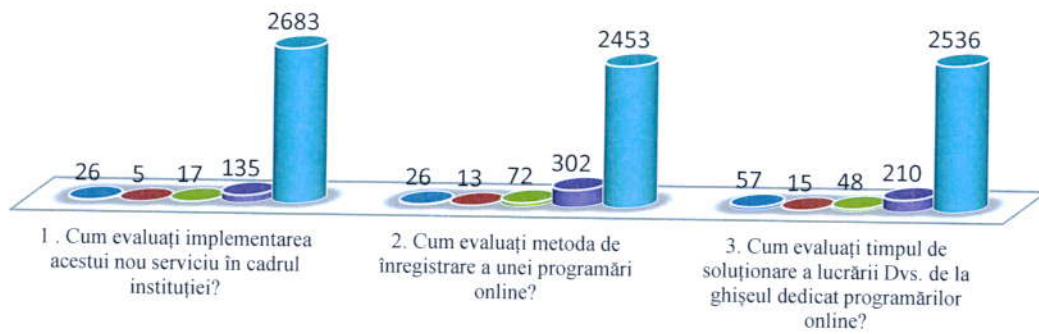
Au fost analizate chestionarele primite pe mail de către contribuabilii care au utilizat serviciul, pentru cele 5 ghișee dedicate "Programărilor Online" pentru persoanele fizice și juridice.

Situația grafică a analizei efectuate se regăsește mai jos:



### Monitorizarea gradului de satisfacție primite pe mail de către contribuabilii ce au utilizat serviciul "Programări online" la nivelul anului 2018

■ Foarte nemulțumit ■ Nemulțumit ■ Satisfăcut ■ Mulțumit ■ Extrem de mulțumit



### Monitorizarea utilizatorilor ce au utilizat serviciul "Programări online" la nivelul anului 2018

■ Utilizatori înregistrați

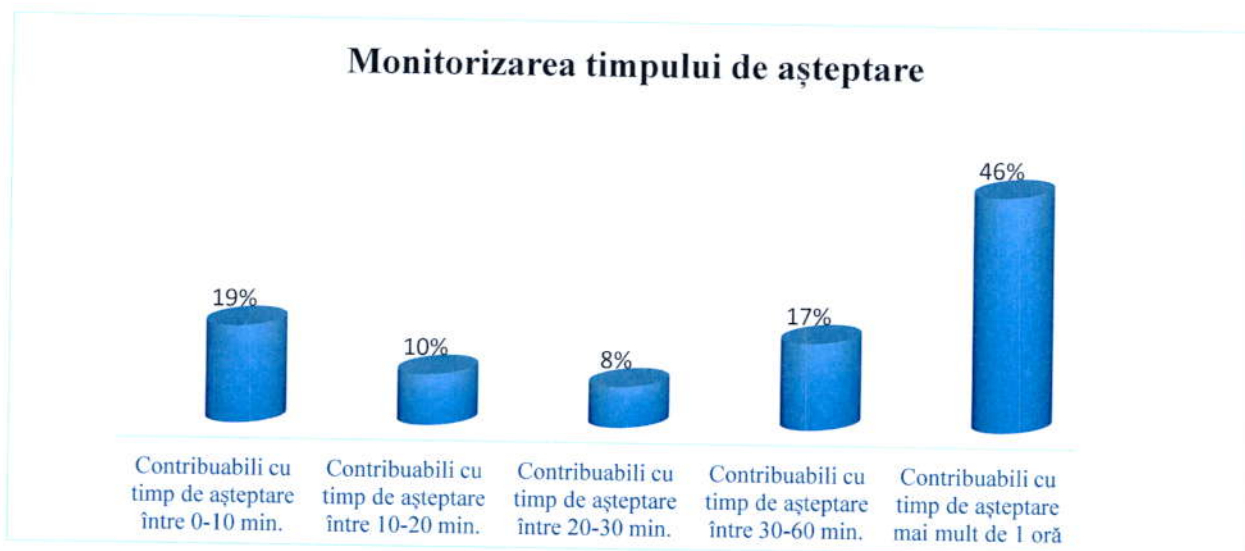




## 5. Analiza rapoartelor privind consolele de opinie la nivelul instituției pentru anul 2018:

O altă metodă de monitorizare a gradului de satisfacție a contribuabililor instituției o reprezintă consolele de opinie amplasate la nivelul ghișeelor din sediile instituției (persoane fizice și juridice) pentru acordarea unor calificative inspectorilor din cadrul serviciilor instituției și evaluarea timpului de așteptare al contribuabililor.

Situația procentuală privind timpul de așteptare monitorizat la nivelul anului 2018, este prezentată în următorul grafic :



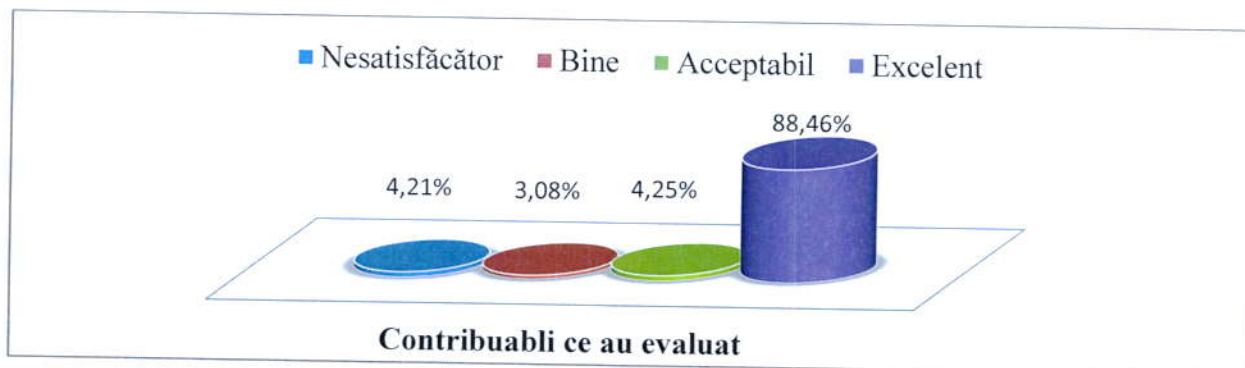
În vederea analizării gradului de satisfacție a contribuabililor cu privire la serviciile oferite de instituție, au rezultat următoarele:

Un număr de **34.256** contribuabili ce au evaluat activitatea inspectorilor la nivelul instituției, au acordat următoarele **calificative**:

- un procent de 16,84% dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Nesatisfăcător”;
- un procent de 3,08 % dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Bine”;
- un procent de 4,25% dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Acceptabil”;
- un procent de 88,46% dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Excelent”.



Conform celor prezentate mai sus, situația poate fi reprezentată grafic astfel:



Ca și *aspecte de îmbunătățit*, pentru creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor, aceștia au rezumat următoarele:

- Reducerea timpului de așteptare al contribuabililor în sediile instituției;
- Afișarea la loc vizibil a unui model pre-completat a formularelor instituției- în vederea reducerii timpului de completare de către contribuabili a formularelor și minimizarea timpului de așteptare de la ghișeu;
- Creșterea gradului de amabilitate și profesionalism în relația cu contribuabilii a personalului instituției ;
- Comunicare facilă între instituțiile statului, de exemplu, bază de date comună cu ANAF și eficientizarea sistemelor informatice (de exemplu:vizualizarea în timp real a plăților efectuate de către contribuabili);
- Implementarea mai multor ghișee dedicate programării online în sediile instituției;
- Mediatizarea mai activă a serviciului ”Programări Online”prin alte canale alternative ( site-uri, facebook, google,etc);



Pe baza aspectelor de îmbunătățit propuse de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor metodelor implementate de instituția noastră, au fost formulate și implementate următoarele **Acțiuni:**

- Afișarea în sediile și pe site-ul instituției a modelelor pre-completate a formularelor specifice instituției;
- Promovarea serviciului "Platforma Digitală" în vederea utilizării active de către contribuabili, prin aplicarea pliantelor de promovare a aplicației în sediile instituției;
- Implementarea serviciului "Programări Online", în luna iunie 2018 prin intermediul căruia, contribuabilul poate selecta data și ora dorită în vederea prezentării la ghișeele instituției, în vederea reducerii timpului de așteptare în sală.





*Obiectivele generale ale instituției la nivelul anului 2018 au fost realizate în proporție de 84,20%.*

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

- continuarea executării silite prin înființarea popririilor 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 2019:**

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*

*Obiective specifice:*

- Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local, până la data de 31.12.2018 de la contribuabili - persoane juridice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri, aprobat prin HCLS2;
- Asigurarea controlului impozitelor și taxelor datorate de către contribuabilii persoane juridice la bugetul local prin verificarea celor care sunt înregistrați în evidențele fiscale cu bunuri impozabile și nu au efectuat plăți către bugetul local în ultimii 3 ani, precum și prin valorificarea constatărilor rezultate în urma verificărilor fiscale;



- Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2019, în proporție de 100% a titlurilor de creanță, conform legislației în vigoare;
- Recuperarea sumelor restante la bugetul local al Sectorului 2 cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri aprobat prin HCLS2, până la data de 31.12.2019 și transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în activitate în folosul comunității;
- Reprezentarea instituției prin formularea acțiunilor în vederea transformării amenzilor contribuabililor insolvăbili în muncă în folosul comunității, soluționarea contestațiilor în termenul prevăzut de lege și soluționarea cererilor de restituire/compensare/ distribuie sume depuse de contribuabili la bugetul local în termenul stabilit; Acordarea asistenței juridice compartimentelor din D.V.B.L. și avizarea pentru legalitate a documentelor instituției;
- Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la 31.12.2019 în proporție de 100%.

## 2. Dezvoltarea organizațională în vederea îmbunătățirii continue a performanțelor

### *Obiectiv specific:*

- Luarea în proporție de 100% a măsurilor în vederea actualizării Planului de ocupare a funcțiilor publice și a planului de perfecționare a personalului.

## 3. Asigurarea transparenței, combaterea corupției și a birocrației

### *Obiectiv specific:*

- Instruirea și evaluarea continuă a personalului DVBL pentru a asigura calificarea acestuia la nivelul exigențelor cerute de managementul integrat, serviciului public în proporție 100% .



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*

*Obiectiv specific:*

- Îmbunătățirea continuă a sistemului de management de mediu, certificat în conformitate cu standardul SR ENISO 14001:2005.
5. *Îmbunătățirea capacității instituționale pentru creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți și ai celorlalte părți interesate;*

*Obiective specifice:*

- Facilitarea accesului liber și neîngrădit al oricărei persoane la informațiile de interes public, conform prevederilor Legii nr. 544/2001, , consiliere pe probleme de impozite si taxe locale pentru cetatenii sectorului 2 și gestionarea petițiilor;
- Asigurarea realizării funcției de control intern la nivelul compartimentelor instituției prin desfășurarea activității de control intern specializat în condiții de legalitate, eficiență, eficacitate și economicitate cu scopul îmbunătățirii activității instituției publice; Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice managementului calității la nivelul insituției conform Standardelor implementate în vederea menținerii certificării SMC/SMI





#### 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 pentru anul 2019:

- Monitorizarea periodică (trimestrială) a îndeplinirii obiectivelor generale și strategice la nivelul instituției, în scopul îndeplinirii în proporție de 100% a acestora;
- Creșterea calității serviciilor și a activităților compartimentelor instituției prin asigurarea pregătirii profesionale a angajaților ( pregătire legislativă, de comunicare, în funcție de activitatea fiecărui angajat, etc) ;
- 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;
- Îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat (Managementul Calității, Managementul Mediului și Managementul Securității Informației) la nivelul instituției.

DIRECTOR EXECUTIV  
CRISTIAN ATANASIE DUTU



Întocmit:

Cristina Petre, Coordonator Compartiment Control Intern și Managementul Calității

