



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 2019**



CUPRINS:

PREAMBUL.....	3
I. Prezentare generală a structurii organizatorice a Direcției Venituri Buget Local Sector 2 și a activităților desfășurate în cadrul compartimentelor.....	4
II. Prezentarea obiectivelor strategice și specifice setate la nivelul anului 2019.....	12
III. Analiza gradului de satisfacție ai contribuabililor din cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2:	21
<u>1.</u> Analiza chestionarelor pe suport letric acordate contribuabililor persoanelor fizice și juridice în sălile de așteptare ale sediilor Direcției Venituri Buget Local Sector 2.....	23
<u>2.</u> Analiza chestionarelor în format electronic acordate contribuabililor persoanelor fizice și juridice pe site-ul Direcției Venituri Buget Local Sector 2.....	24
<u>3.</u> Analiza sondajelor de opinie privind “Platforma Digitală” conform chestionarelor aplicate (pe suport letric, online și prin intermediul ”Platformei Digitale”).....	26
<u>4.</u> Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului ”Programări Online”	29
<u>5.</u> Analiza rapoartelor privind consolele de opinie la nivelul instituției pentru anul 2019	31
<u>6.</u> Matricea Importanță- Satisfacție.....	33
<u>7.</u> Concluzii și propuneri de îmbunătățire	37
IV . Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2020.....	39
V. CONCLUZII.....	42



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, în conformitate cu ultima Hotărâre a Consiliului Local nr.354/28.11.2019, cuprinde servicii, compartimente și birouri constituite în conformitate cu organigrama aprobată de Consiliul Local, respectiv 6 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.

Începând cu luna septembrie a anului 2019 organizarea Serviciilor de Impunere Persoane Fizice I și II s-a modificat astfel:

- Serviciul Impunere Persoane Fizice I este dedicat activității de front-office pentru sistemul de bonuri, programul de lucru cu publicul majorându-se la 8 ore în zilele luni, miercuri și joi și la 12 ore, în ziua de marți;
- Serviciul Impunere Persoane Fizice II este dedicat activității de front-office-” programări online”, cu același program de lucru specificat pentru serviciul Impunere Persoane Fizice I.

Organizarea serviciilor pe activități dedicate a fost realizată în vederea eficientizării activității de lucru cu publicul prin: creșterea numărului de ghișee dedicate (atât pentru contribuabilii ce aleg opțiunea de sistem de bonuri cât și cei ce aleg opțiunea programare online), prelungirea programului de lucru cu publicul, reducerea aglomerației din sediile instituției, creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor.



În anul 2019 activitatea serviciilor se rezumă astfel:

- a fost eliberat un număr de 26.641 certificate fiscale, respectiv un număr de 6.297 certificate online emise prin intermediul “Platformei Digitale”;
- au fost declarate 1.789 matricole prin intermediul “Platformei Digitale”;
- a fost declarat un număr de 102.973 declarații pentru taxa de habitat.
- La nivelul *Compartimentului Impunere Persoane Juridice* au fost efectuate următoarele activități:
- a fost eliberat un număr de 19.517 certificate fiscale, respectiv un număr de 1512 certificate online prin intermediul “Platformei Digitale”;
- au fost declarate 241 matricole prin intermediul “Platformei Digitale”;
- din cele 334 societăți comerciale identificate la începutul anului 2019 având sediul în alte Unități Administrativ Teritoriale, a fost demarată acțiunea de transfer pentru un număr de 284 societăți; un număr de 81 societăți comerciale aflându-se sub incidența Legii nr.85/2014 privind procedurile de prevenire a insolvenței și de insolvență;
- au fost încetate mijloacele de transport pentru un număr de 174 societăți comerciale;
- 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 2926 clădiri identificate, au fost verificate 1626 clădiri și identificat un număr de 30 clădiri în vederea recalculării impozitului);
- a fost aprobat un număr de 58 decizii de facilități fiscale pentru persoane juridice, în conformitate cu O.G nr. 6/31.07.2019 privind instituirea unor facilități fiscale la nivelul Sectorului 2 al Municipiului persoane fizice și juridice.

2. Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice

În vederea eficientizării activității instituției, a fost înființat începând cu luna septembrie 2019, în cadrul instituției Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice, fiind subordonat directorului executiv adjunct, dedicat exclusiv activității de back-office, cu rolul de a asigura evidența pe plătitori a persoanelor fizice prin întocmirea fișei analitice, pe feluri de impozite, taxe, în funcție de natura acestora



prin înregistrarea obligațiilor fiscale pentru fiecare plătitor de impozite și taxe precum și a plăților efectuate de aceștia în contul obligațiilor fiscale.

La nivelul serviciului au fost efectuate următoarele activități:

- au fost verificate dosarele din arhiva instituției și prin colaborarea cu serviciile implicate și alte Unități Administrativ Teritoriale, pentru debitorii persoane fizice cu domiciliul în alte unități administrativ teritoriale și a fost identificat un număr de 5034 auto. Un număr de 2586 a fost operat și un număr de 776 auto a fost transferat către serviciile de specialitate în vederea continuării activității de transfer sau recuperare creanțe;
- au fost efectuate verificări ale persoanelor fizice decedate cu bunuri mobile sau imobile înregistrate în evidențele fiscale, prin verificare dosarelor din arhiva instituției și prin colaborarea cu serviciile de specialitate, precum și cu Camerele Notarilor Publici, Primăria Sectorului 2, etc. Din totalul de 2123 persoane fizice decedate a fost demarată procedura de succesiune vacantă pentru un număr de 853 persoane decedate, în vederea recuperării sumelor datorate;
- a fost operat un număr de 899 decizii de facilități fiscale pentru persoane fizice, în conformitate cu O.G nr. 6/31.07.2019 privind instituirea unor facilități fiscale la nivelul Sectorului 2 al Municipiului persoane fizice și juridice.

3. 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 2019;

- a fost emis un număr de 23.784 somații (15.393 somații pentru persoane fizice și 8.391 somații pentru persoanele juridice), suma somată fiind de 116.694.489 lei (suma de 26.835.779 lei pentru persoane fizice și 89.833.710 lei pentru persoanele juridice);

- a fost emis un număr de 19.945 popriri (17.206 popriri pentru persoane fizice și 2.739 popriri pentru persoanele juridice), suma poprită fiind de 124.491.959 lei (suma de 73.837.926 lei pentru persoane fizice și 50.654.033 lei pentru persoanele juridice);

- suma totală provenită din încasări și reglări de rol este de 81.621.081 lei;

- au fost continuate măsurile de executare silită , astfel a fost instituit un număr de 48 sechestre (5 sechestre pentru persoanele fizice și 43 sechestre persoanelor juridice);

- suma de 23.523.317 lei pentru persoanele fizice și juridice, în vederea transformării amenzilor contravenționale în muncă în folosul comunității și insolvență;

- suma de 3.518.442 lei provenită din procedura insolvenței.

4. 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 2019, în cadrul biroului au fost efectuate 203 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 2013-2017;
- b. Verificarea contribuabililor care nu au efectuat plăți în ultimii 3 ani;



- c. Astfel, în cadrul celor 203 inspecții fiscale, au fost stabilite obligații de plată în sumă de 1.200.249 lei și au fost încasate obligații în sumă de 935.581 lei, reprezentând un procent de 80%.

5. 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 2019 au fost introduse în sistem un număr de 41.054 procese verbale contravenționale în vederea monitorizării.

6. 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 2019 de către Compartimentul Juridic au fost următoarele:

- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale după cum urmează: un număr de 1607 dosare, 266 contestații, au fost formulate 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 23 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).

7. 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 2019 contribuabilii și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

- POS- s-au efectuat un număr de 32.474 plăți (tranzacții persoanele fizice și persoane juridice) în sumă de 13.311.180 lei;
- în stațiile OMV din toată țara prin intermediul serviciului de plată Westaco Express s-au efectuat un număr de 12.371 plăți (tranzacții aferente persoanelor fizice persoanelor juridice) în sumă de 3.733.732 lei;
- SNEP- s-au efectuat un număr de 33.506 plăți în sumă de 9.995.451 lei ;
- Ordin de Plată- a fost înregistrat un număr de 39.941 plătitori cu suma totală de 167.449.229 lei

Online prin:

- a. "Platforma Digitală"- s-au efectuat un număr de 14.998 plăți (tranzacții aferente persoanelor fizice persoanelor juridice) în sumă totală de 5.575.994 lei;
- un număr de 2.744 ordine de plată restituiri sume către contribuabili, distribuirii de sume între conturi;
 - un număr de 894 ordine de plată furnizori;
 - un număr de 2.255 ordine de plată în vederea activității de salarizare personal (state de plată salarii și distribuirii sume din conturi de disponibil).

8. 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.



Activitatea biroului pe parcursul anului 2019 a cuprins următoarele:

- număr tichete transmise- 163 prin Atlas și 29 prin Sobis;
- număr tichete rezolvate- 163 prin Atlas și 29 prin Sobis;
- numărul utilizatorilor înregistrați în Platforma Digitală este de 15.668;
- numărul utilizatorilor serviciului "Programări Online" este de 37.072 (pentru cele trei sedii ce dețin ghișeu dedicat acestui serviciu) din care un număr de 26.298 utilizatori cu status "Rezolvat" (71%), un număr de 8.324 utilizatori cu status "Neprezentat"(22%) și un număr de 2.450 utilizatori cu status "Nerezolvat" (7%);
- în luna iulie 2019, site-ul instituției a fost modificat în vederea simplificării și eficientizării informațiilor furnizate către contribuabili, în perioada iulie-decembrie 2019 fiind înregistrat un număr de 132.673 vizitatori.

9. Serviciul Achiziții Publice, Administrativ

Este subordonat directorului executive adjunct, conform organigramei, iar principalele activități ale serviciului sunt: fundamentarea necesarului de servicii, echipamente, materiale și consumabile pentru activitatea curentă a instituției, elaborează și actualizează strategia de contractare și programul anual al achiziției publice la nivelul instituției derulează toate procedurile de achiziție publică de produse/servicii/lucrări organizate pentru desfășurarea activității instituției, încheie contracte de achiziții cu furnizorii de utilități și urmărește derularea acestora, colectează selectiv deșeurile și se ocupă de predarea acestora, administrează și gestionează obiectele de inventar, mijloacele fixe și materialele consumabile, gestionează activitățile din domeniul securității și sănătății în muncă și situațiile de urgență.

Pe parcursul anului 2019, la nivelul serviciului au fost realizate următoarele activități:

- derularea a 40 proceduri de achiziție directă;
- derularea a 3 proceduri de negociere;



- prevenirea impacturilor asupra mediului sau menținerea lor în limitele legale prin reducerea cantității deșeurilor și a consumului de resurse-procedură finalizată de colectare selectivă-valorificare și menținere recertificare ISO 14001:2015 de către audit extern.

10. 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 2019 a fost înregistrat un număr de 185 petiții, după cum urmează: 15 petiții-cereri și 164 petiții-reclamații, 6 petiții- sesizare, 181 dintre acestea având status "Rezolvat", iar 4 fiind în curs de rezolvare. De asemenea, au fost solicitate 92 cereri privind informațiile publice conform Legii nr. 544/2001, toate figurând la finalul anului 2019 cu status "Rezolvat".

11. Compartimentul Resurse Umane, Control Intern și Managementul Calității:

Conform organigramei, este subordonat directorului executiv al instituției, atribuțiile compartimentului fiind structurate pe două activități distincte: activitatea de resurse umane și activitatea de control intern și managementul calității.

În cursul anului 2019 la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice *resurselor umane*:

- monitorizarea și evaluarea aplicării codului de conduită la nivelul întregii instituții publice;
- actualizarea Planului de Perfecționare a personalului în conformitate cu rezultatele evaluărilor performanțelor profesionale ale personalului instituției;
- activitate de resurse umane (recrutare, organizare concursuri, gestionare dosare profesionale,etc).



În cursul anului 2019 la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice *controlului intern și managementului calității* la nivelul instituției:

- actualizarea documentației specifice SMC (Managementul Calității, Managementul Mediului și Managementul Securității Informației) în conformitate cu legislația în vigoare;
- desfășurarea activității de control intern specializat la nivelul a 4 compartimente din cadrul instituției, conform Planului anual de control pentru anul 2019, elaborarea Planului de Măsuri conform constatărilor din Raportul de Control întocmit pentru fiecare activitate de control 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;
- menținerea certificării AFNOR (auditor extern) pentru standardele implementate la nivelul instituției- ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 27001:2013.

II. Prezentarea obiectivelor strategice și specifice setate la nivelul anului 2019

În anul 2019 au fost setate la nivelul instituției un număr de **5 obiective strategice** și un număr de **18 obiective specifice** cu scopul de a îndeplini atribuțiile de stabilire, constatare, control, urmărirea și încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetelor locale, în condiții de eficiență și eficacitate. S-a urmărit realizarea acestora prin intermediul activităților aferente și a responsabililor desemnați la nivelul fiecărui compartiment.

I. Administrație cu resurse umane competente care gestionează fondurile publice în mod eficient și furnizează servicii de calitate

1. *Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local, până la data de 31.12.2019 de la contribuabili - persoane fizice și juridice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri aprobat prin HCL.*



Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- verificarea dosarelor din arhiva instituției; colaborarea cu serviciile implicate, cu alte UAT-uri; verificări DRPCIV- număr total al debitorilor persoane fizice și juridice verificați în lista cu domiciliul în alte UAT-uri/număr total al debitorilor persoane fizice care sunt înregistrați cu matricole active la plata impozitului asupra mijloacelor de transport cu domiciliul în alte UAT-uri; Numărul total al debitorilor persoane juridice verificați din listă cu sediul în alte UAT-uri / Numărul total al debitorilor persoane juridice care sunt înregistrați cu matricole active;
- colaborarea cu serviciile implicate, cu alte UAT-uri, cu Camerele Notarilor Publici, Birouri Notariale Publice, Primăria Sector 2; aviz de verificare fiscală a moștenitorilor - numărul total al verificărilor efectuate pentru persoanele fizice decedate cu bunuri mobile și imobile înregistrate în evidențele noastre fiscale/numărul total al persoanelor fizice deedate cu bunuri mobile și imobile înregistrate în evidențele noastre fiscale;
- rectificări de rol (schimbare titulari, modificare suprafețe, modificări destinație clădire,actualizare date, scutire, taxa habitat, impozit ocupare domeniu public, impozit pe spectacole); declarare auto/Radiere auto; emitere și eliberare certificat de atestare fiscală; emitere adresă înștiințare /dobândire mijloc de transport alte UAT-uri- Numărul de lucrări operate/Numărul de lucrări înregistrate;
- stabilirea debitului de plată; emiterea deciziei de amânare; verificarea plății și a termenului de plată; emiterea Deciziei de anulare a accesoriilor- Numărul total al facilităților operate raportat la numărul total al notificărilor depuse;
- solicitarea ONRC a informațiilor cu privire la existența sediilor secundare/puncte de lucru/activități la sediu pentru adresele poștale la care au fost identificate clădiri cu destinația declarată ca rezidențială- Numărul de clădiri verificate raportat la numărul total de clădiri identificate în ATLAS ca fiind cu destinație rezidențială.



2. *Asigurarea controlului impozitelor și taxelor datorate de către contribuabilii persoane juridice prin verificarea modului de declarare și impozitare a construcțiilor realizate în baza autorizațiilor de construire emise în perioada 2013-2017 contribuabililor persoane juridice și valorificarea constatărilor rezultate în urma verificărilor fiscale ;*

3. *Asigurarea controlului impozitelor și taxelor datorate de către contribuabilii persoane juridice prin verificarea contribuabililor care sunt înregistrați în evidențele fiscale cu bunuri impozabile și nu au efectuat plăți către bugetul local în ultimii 3 ani și valorificarea constatărilor rezultate în urma verificărilor fiscale*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- verificarea modului de declarare și achitare a impozitelor și taxelor locale datorate de către contribuabilii persoane juridice și valorificarea constatărilor rezultate în urma verificărilor fiscale- număr contribuabili notificați verificați/ raportat la număr contribuabili incluși în planul anual de control.

4. *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*

Activitățile principale și indicatorii de performanță 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, petru persoane juridice și fizice ce își au domiciliul / sediul pe raza sectorului 2, începând cu somarea debitorilor și finalizând cu valorificarea bunurilor sechestrate și încasarea sumelor pentru care s-a demarat executarea silită- debite încasate / creanțe certe lichide și exigibile aflate în evidență;
- verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare/restituire/distribuire sume- total cereri rezolvate/total cereri rezolvate în termenul de 2 zile;



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

- predarea dosarelor de executare a debitorilor care nu dețin bunuri și venituri urmăribile către Compartimentul Juridic în vederea transformării debitelor în MFC- totalul sumelor de recuperat de la debitorii cu debite : 10.000 lei împrîțit la sumele transmise spre a fi transformate în MFC.
5. *Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2019 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- înregistrarea în baza de date a instituției a amenzilor și monitorizarea acestora- număr procese- verbale contravenționale înregistrate/număr procese- verbale contravenționale primite.
6. *Reprezentarea instituției prin formularea acțiunilor în vederea transformării amenzilor contribuabililor insolvabili în munca 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*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- formularea acțiunilor în vederea transformării amenzilor contribuabililor insolvabili în muncă în folosul comunității- ponderea cauzelor în care s-a finalizat favorabil acțiunea din totalul cauzelor;
- soluționarea contestațiilor în termenul prevăzut de lege- ponderea contestațiilor soluționate în termenul legal în totalul contestațiilor depuse de contribuabili;
- reprezentarea drepturilor și intereselor legitime ale Direcției Venituri Buget Local Sector 2 în relația/în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale- ponderea cauzelor în care s-a formulat acțiune/întâmpinare, în totalul cauzelor;
- acordarea de asistentă și consultantă juridică serviciilor, birourilor și compartimentelor din cadrul aparatului propriu- ponderea solicitărilor rezolvate în termen din total solicitări ale compartimentelor instituției;



- soluționarea cererilor de restituire/ compensare/ distribuire sume depuse de contribuabili la bugetul local în termenul stabilit- avizare cereri de restituire /compensare/ distribuire sume depuse de contribuabili la bugetul local în maxim 2 zile lucrătoare.

7. *Asigurarea 100% de către salariații serviciului, urmărind utilizarea mijloacelor materiale în condiții de eficiență și eficacitatea, în anul 2019*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- elaborarea/rectificarea proiectului programului anual de achiziții publice, estimarea valorii fiecărui contract de furnizare produse/prestări servicii/execuție- rectificări ale programului anual /nr. de rectificări bugetare;
- derularea procedurilor de achiziție publică de produse / servicii / lucrări pentru desfășurarea activităților și serviciilor aflate în DVBL Sector 2 - număr de achiziții desfășurate/număr de activități planificate;
- asigurarea mijloacelor materiale și a serviciilor necesare desfășurării, în condiții normale, a activităților instituției- număr de achiziții desfășurate/număr de activități aprobate;
- asigurarea arhivării, în condițiile legii a documentelor specifice- Număr de documente arhivate și gestionate lunar.

8. *Asigurarea evidenței analitice pe plătitori - persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la 31.12.2019*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- asigurarea evidenței analitice pe plătitori - persoane fizice și juridice-100%;
- soluționarea restituirii sau compensării între unele impozite și taxe locale- completarea /semnarea referatului de soluționare a cererilor de restituire/compensare/distribuire sume în maxim 2 zile lucrătoare.



9. *Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la 31.12.2019 în proporție de 100%*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- elaborarea bugetului de cheltuieli și a rectificărilor bugetare în colaborare cu celelalte birouri și servicii-100%

10. *Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la 31.12.2019 în proporție de 100%*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- elaborarea situațiilor financiare lunare, trimestriale și anuale ale instituției-100%

11. *Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la 31.12.2019 în proporție de 100%*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- efectuează angajarea, lichidarea, ordonanțarea și plata cheltuielilor instituției conform OMFP nr. 1792/2002, actualizat- 100%

12. *Realizarea în proporție de 100% a măsurilor de monitorizare și evaluare referitoare la aplicarea codului de conduită în toate compartimentele din cadrul DVBL Sector 2 în anul 2019*



Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- monitorizarea aplicării codului de conduită și acordarea de consultață funcționarilor publici cu privire la respectarea normelor de conduită profesională și transmiterea către toate compartimentele spre completare a chestionarelor de evaluare a implementării normelor de conduită profesională- nr. salariați care cunosc și respectă normele de etică/nr.salariați chestionați.

II. Creșterea atractivității Sectorului 2 pentru mediul de afaceri din cadrul Regiunii București-Ilfov

13. Menținerea infrastructurii IT la un nivel maxim de performanță și securitate, care să asigure desfășurarea în condiții optime a activităților specifice direcției

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- operarea și prelucrarea datelor; generarea rapoartelor analitice/sintetice, a situațiilor statistice destinate instituției publice; asigurarea funcționării și gestionării rețelei informatice a instituției prin monitorizarea echipamentelor IT din dotare; achiziția de echipamente noi sau up-gradarea celor existente; asigurarea furnizării informațiilor și serviciilor publice prin mijloace electronice; salvează periodic bazele de date pe suporturi de memorie externă- restabilirea în proporție de 100%, a conformității tehnice a mijloacelor de procesare a informațiilor în cazul apariției unor evenimente perurbatoare;
- acordarea contribuabililor de identificatori și parole de acces la serviciile electronice puse la dispoziție de direcție; asigurarea furnizării informațiilor și serviciilor publice prin mijloace electronice; îmbunătățirea serviciilor electronice oferite.



III. Administrație deschisă și receptivă la soluții inovatoare prin promovare de bune practici, inovare, schimb de experiență, networking și încurajarea dialogului;

14. *Realizarea în proporție de 100% a măsurilor în vederea actualizării în totalitate a Planului de perfecționare a personalului din cadrul instituției*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- evaluarea performanțelor profesionale individuale ale personalului instituției în cursul anului 2019- nr. salariați propuși pentru a participa la cursuri de specialitate în urma evaluării/nr. salariați evaluați.

15. *Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice managementului calității la nivelul instituției, conform Standardelor implementate în vederea menținerii certificării SMC/SMI*

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- întocmirea, actualizarea și monitorizarea documentației SMC; monitorizarea implementării și menținerii cerințelor specifice standardelor de control intern managerial aplicabile în cadrul compartimentelor DVBL Sector 2-realizarea obiectivelor din cadrul auditului de Recertificare din anul 2019/ menținerea recertificării SMC pentru anul 2019.

IV. Administrație orientată spre beneficiar prin reducerea birocrăției, simplificarea și raționalizarea procedurilor administrative pentru persoanele fizice și juridice

16. *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*



Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- desfășurarea activității de control intern la nivelul compartimentelor selectate; asigurarea conformității cu legile, regulamentele și politicile interne, în derularea modului de lucru al compartimentelor din Planul de Control Anual- număr de activități verificate/ nr. total de activități planificate pentru anul 2019

17. Facilitarea accesului liber și neîngrădit al oricărei persoane la informațiile de interes public, conform prevederilor Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, consiliere pe probleme de impozite și taxe locale pentru cetățenii Sectorului 2 și gestionarea petițiilor.

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- consiliere și sprijin practic, acționând pentru îmbunătățirea accesului la informație a cetățenilor pe probleme de impozite și taxe- numărul de reclamații depuse de către cetățeni privitor la activitatea Compartimentului nu trebuie să fie mai mare de 2% din numărul total de cetățeni care s-au prezentat la ghișeu

- asigurarea accesului liber și neîngrădit al oricărei persoane la informațiile de interes public, conform prevederilor Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare; gestionarea petițiilor- număr total de petiții depuse de către cetățeni/număr de petiții rezolvate în termenul legal

V. Salubritate și sistem de gestiune a deșeurilor menajere eficiente la nivelul Sectorului 2

18. Prevenirea impacturilor asupra mediului sau menținerea lor în limitele legale

Activitățile principale și indicatorii de performanță care au dus la realizarea acestui obiectiv au fost următoarele:

- reducerea cantității deșeurilor și a consumului de resurse- numărul de acțiuni pentru reducerea impactului activităților, produselor, serviciilor asupra mediului înconjurător.



Obiectivele strategice și implicit cele specifice ale instituției la nivelul anului 2019 au fost realizate în proporție de 86%.

III. Analiza gradului de satisfacție ai contribuabililor din cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2

Având în vedere faptul că în cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2 a fost implementat Sistemul de Management al Calității EN ISO 9001: 2015, iar unul dintre principiile ce stau la baza acestui standard internațional îl reprezintă „Orientarea către client”, s-a hotărât monitorizarea și îmbunătățirea calității oferite de către salariații instituției.

Astfel, conform cerinței **5.1.2 Orientarea către client** din cadrul standardului internațional privind Sistemul de Management al Calității, este necesar ca managementul de la cel mai înalt nivel să se asigure că:

„ a) sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele clientului, precum și cerințele legale și reglementările aplicabile;

b) sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția clientului;

c) menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.”

S-a constatat necesitatea îmbunătățirii calității serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2 prin:

- evaluarea și monitorizarea permanentă a gradului de satisfacție al contribuabililor;
- implementarea în cadrul instituției (în măsura posibilităților), a celor mai relevante propuneri de îmbunătățire din partea contribuabililor.



Trimestrial sunt efectuate cercetări de piață cu privire la gradul de satisfacție al contribuabililor, iar în urma analizelor efectuate sunt propuse o serie de recomandări de îmbunătățire care pot contribui pe termen scurt, mediu și lung la creșterea calității serviciilor oferite și implicit, a gradului de satisfacție al contribuabililor din cadrul instituției. La începutul fiecărui an, este realizată analiza celor patru trimestre ale anului precedent în vederea măsurării gradului de satisfacție al contribuabililor și stadiul măsurilor implementate sau în curs de implementare.

În vederea *monitorizării permanente a gradului de satisfacție al contribuabililor* asupra serviciilor furnizate de către instituția noastră, în cursul anului 2019 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.

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.



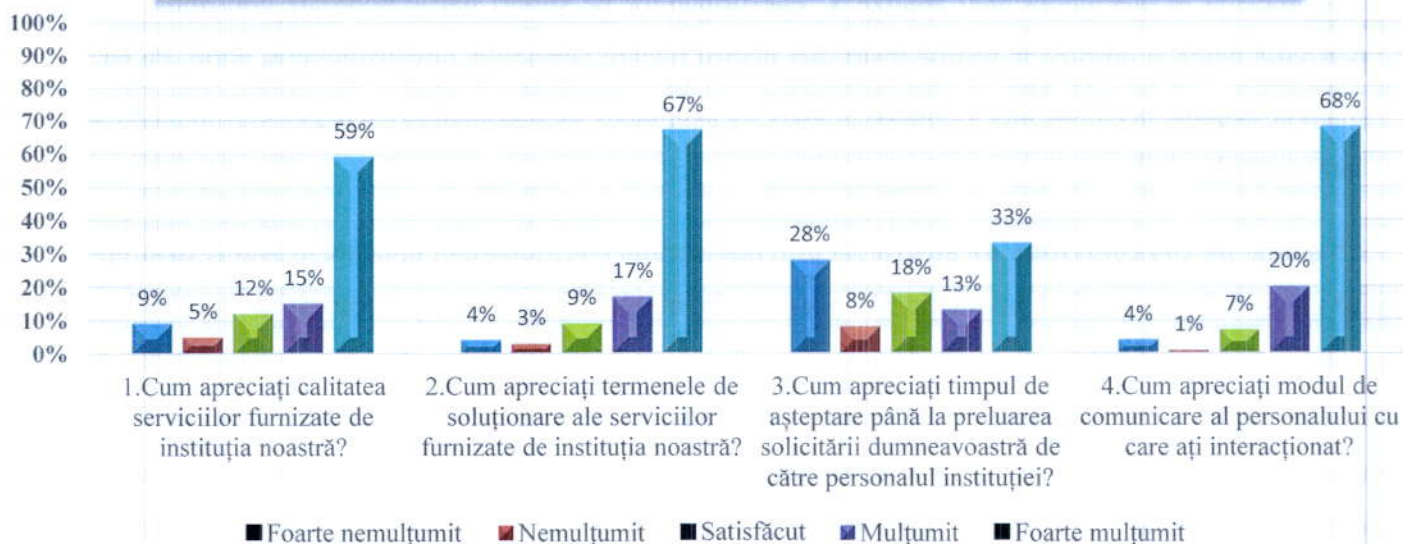
1. Analiza chestionarelor pe suport letric acordate contribuabililor persoanelor fizice și juridice în sălile de așteptare ale sediilor Direcției Venituri Buget Local Sector 2

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.

Un număr **de 104 contribuabili** au evaluat prin intermediul chestionarelor aplicate în sediile instituției gradul de satisfacție privind interacțiunile acestora la nivelul tuturor compartimentelor monitorizate (Impunere Persoane Fizice I și II, Compartimentul Impunere Persoane Juridice, Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni, Sediul Piața Obor). Chestionarele au fost analizate 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”. În urma nalizei s-au constatat următoarele rezultate, reprezentate grafic, după cum urmează:



Grafic privind răspunsurile contribuabililor la chestionarele suport letric de la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2



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 (<https://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.

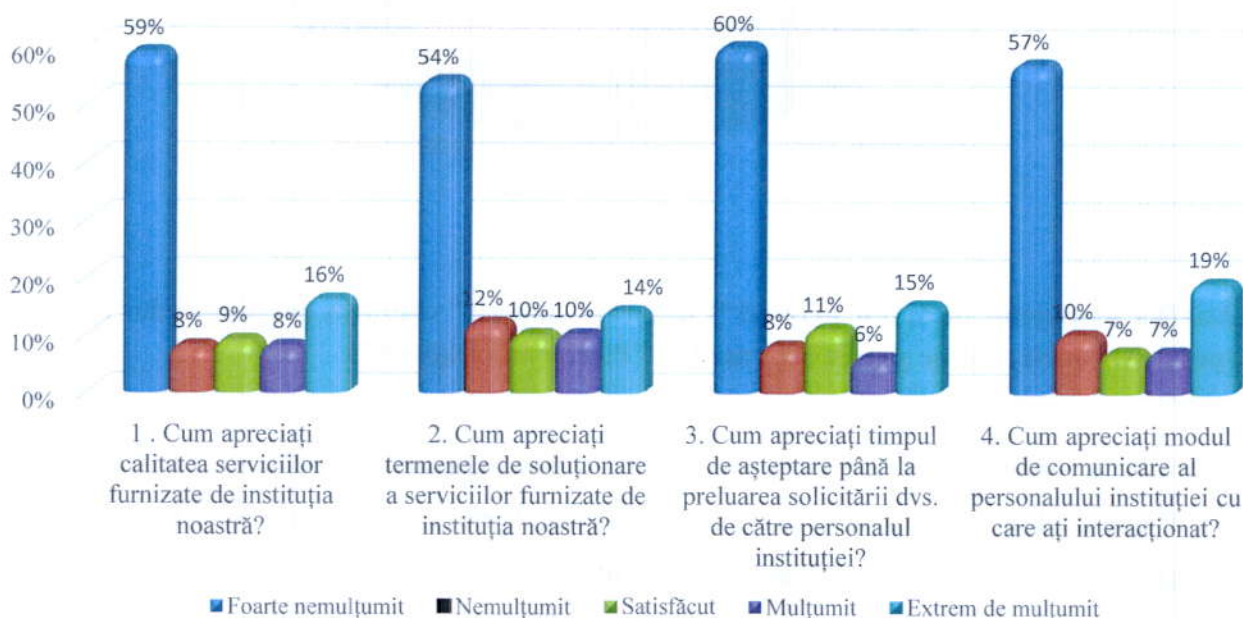
În urma analizei unui eșantion de **97 respondenți** ce au completat chestionare online pe site-ul instituției pentru următoarele compartimente : Serviciul Impunere Persoane Fizice I, Serviciul Persoane Fizice II, Serviciul Buget Finanțe Contabilitate, Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice, Biroul Prelucrare Automată Date, Biroul Inspecție Fiscală, Compartimentul

Impunere Persoane Juridice, Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni, 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 în format electronic la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2

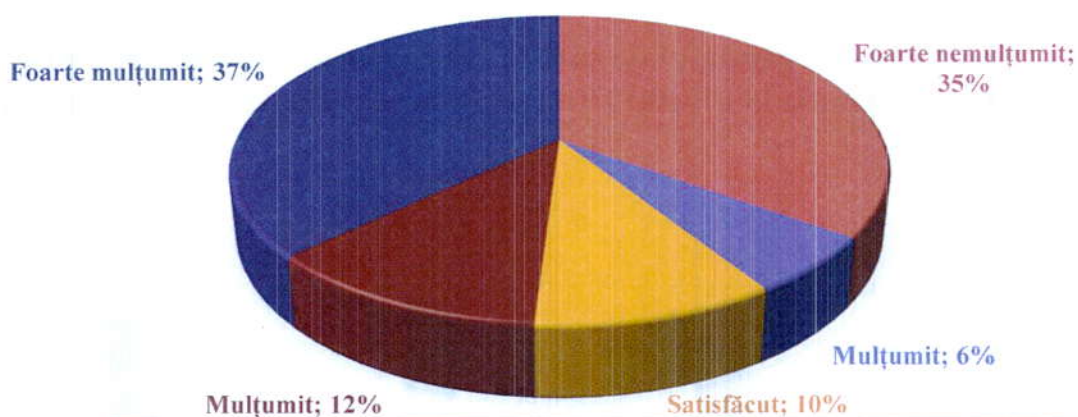


La nivelul anului 2019 a existat un număr de **201 de contribuabili-persoane fizice și juridice** ce au evaluat serviciile oferite de instituția noastră prin intermediul metodelor de evaluare oferite de instituție (chestionare în format letric oferite în sălile de așteptare ale instituției și online prin intermediul chestionarului online regăsit pe site-ul instituției, din care rezultă un număr de 804 răspunsuri oferite de către aceștia, la cele 4 întrebări din chestionare.

Reprezentarea grafică a ponderii gradului de satisfacție a contribuabililor respondenți se poate regăsi mai jos:



Grafic privind gradul de satisfacție la nivelul instituției, conform analizei chestionarelor în format letric și electronic



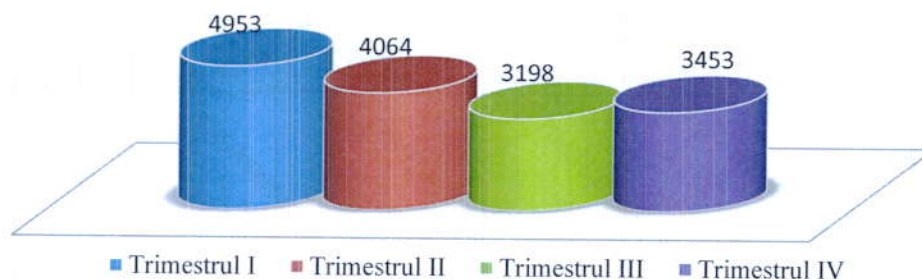
3. Analiza sondajelor de opinie privind “Platforma Digitală” conform chestionarelor aplicate (pe suport letric, online și prin intermediul ”Platformei Digitale”)

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 și prin intermediul chestionarelor din cadrul aplicației “Platforma Digitală”.

La nivelul anului 2019, situația activării serviciului ”Platforma Digitală” este reprezentată grafic după cum urmează:



Situația utilizatorilor activați în cadrul "Platformei Digitale" la nivelul anului 2019



Conform tuturor chestionarelor acordate contribuabililor persoanelor fizice și persoane juridice, atât cele pe suport letric, cât și cele completate în format electronic pe site-ul instituției, 72 de respondenți din cei 201 evaluați utilizează serviciile online, ceea ce reprezintă un procent **de 36% din totalul respondenților.**

În urma evaluării situației comparative dintre anul 2018 și anul curent, a fost înregistrată o creștere de **aproximativ 98%** a numărului de useri activați în cadrul serviciului "Platforma Digitală" la nivelul anului 2019 (15.668 utilizatori înregistrați în anul 2019 față de 7934 utilizatori înregistrați în anul 2018).

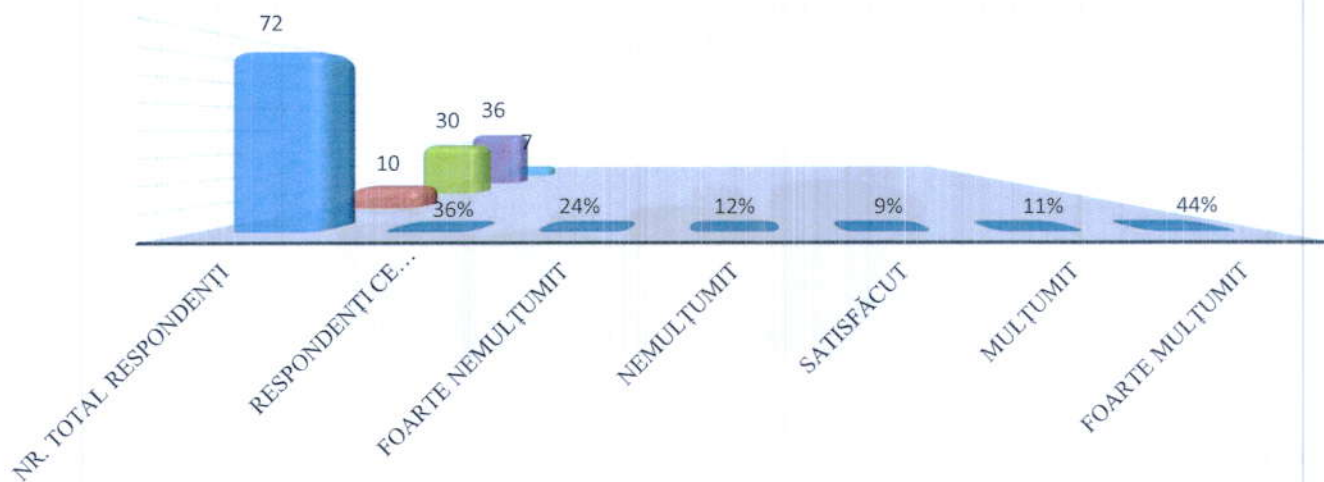
Reprezentarea grafică a gradului de satisfacție a contribuabililor respondenți și tipurile de servicii utilizate de către aceștia se regăsesc mai jos:



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

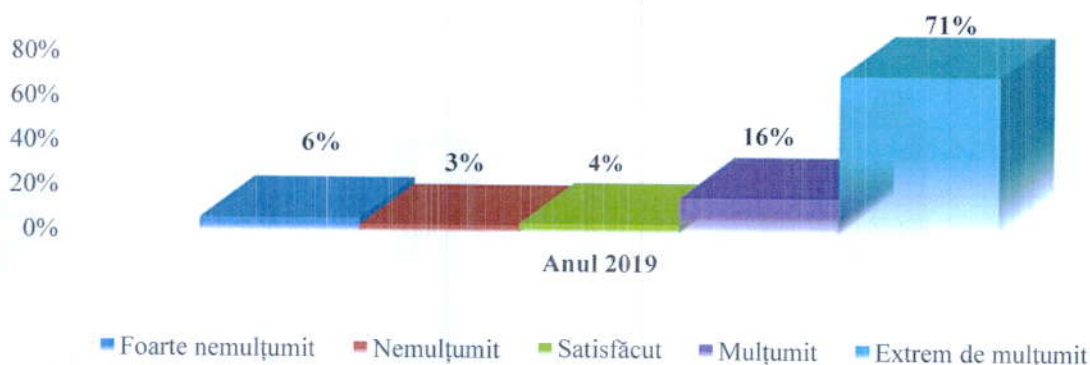


	Nr. total respondenți	Respondenți ce utilizează serviciile online	Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Satisfăcut	Mulțumit	Foarte mulțumit
■ Respondenți ce utilizează serviciile online	72	36%	24%	12%	9%	11%	44%
■ Certificate fiscale online	10						
■ Plăți electronice	30						
■ Declarații online	36						
■ Acte administrative	7						
■							

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



ANALIZA SONDAJELOR DE PE „PLATFORMA DIGITALĂ”



4. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului ”Programări Online”

Serviciul online a fost lansat în anul 2018, în urma recomandărilor contribuabililor în vederea reducerii timpului de așteptare din sălile instituției.

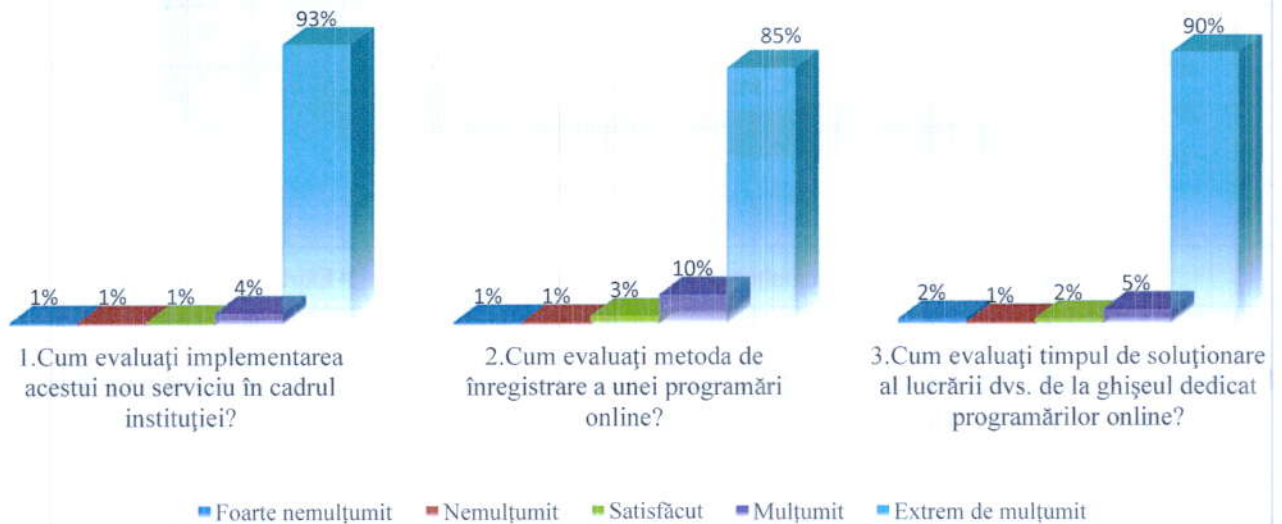
S-a procedat la efectuarea unei analize a chestionarelor oferite pe e-mail contribuabililor persoane fizice și juridice programați prin intermediul serviciului „Programări Online” la nivelul anului 2019, iar pe baza răspunsurilor oferite s-au conturat propuneri/ recomandări de îmbunătățire a aspectelor sesizate.

A fost trimis pe e-mail, completat de către contribuabili și analizat un număr total de 6581 chestionare.

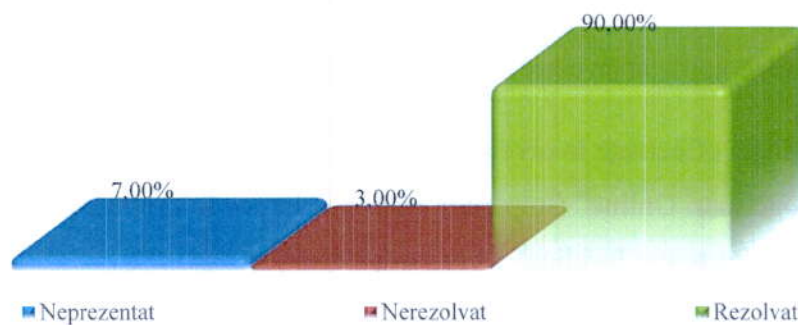
Situația grafică a analizei efectuate la nivelul instituției, pentru compartimentele ce dețin ghișee dedicate serviciului ”Programări Online” (Impunere Persoane Fizice I, Impunere Persoane Fizice II și Compartimentul Impunere Persoane Juridice), se regăsește mai jos:



MONITORIZAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE AL CONTRIBUABILILOR CE AU UTILIZAT SERVICIUL "PROGRAMĂRI ONLINE" LA NIVELUL ANULUI 2019



SERVICIUL „PROGRAMĂRI ONLINE” DIN CADRUL DIRECȚIEI VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2





5. Analiza rapoartelor privind consolele de opinie la nivelul instituției pentru anul 2019

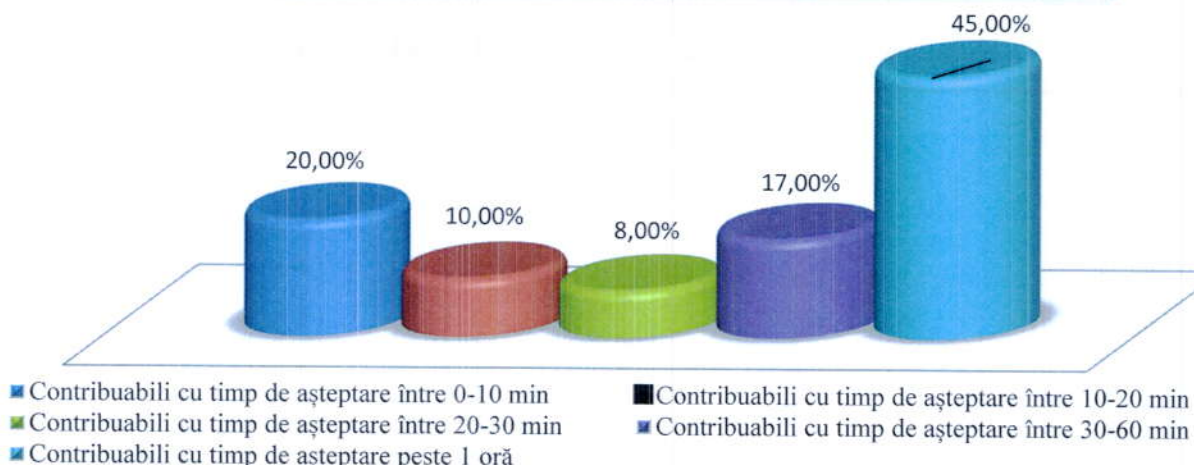
O altă metodă de monitorizare a gradului de satisfacție a contribuabililor instituției o reprezintă consolele de opinie amplasate la nivelul ghișeelelor din sediile instituției (persoane fizice și juridice) pentru acordarea unor calificative inspectorilor din cadrul serviciilor instituției și evaluarea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

S-a efectuat analiza consolelor de opinie amplasate la nivelul ghișeelelor din sediile instituției- astfel s-a procedat la analizarea calificativelor acordate inspectorilor din cadrul Serviciilor Impunere Persoane Fizice I și II și Compartimentului Impunere Persoane Juridice; de asemenea, a fost analizat și timpul de procesare a lucrărilor, precum și timpul de așteptare monitorizat prin intermediul acestora.

Menționăm faptul că analiza s-a realizat pentru perioadele 01.01.2019-31.08.2019 și 01.01.2019-31.12.2019 , pentru serviciile Impunere Persoane Fizice I și II, datorită reorganizării serviciilor.

Situația procentuală privind timpul de așteptare monitorizat la nivelul anului 2019, este prezentată în următorul grafic :

MONITORIZAREA TIMPULUI DE AȘTEPTARE



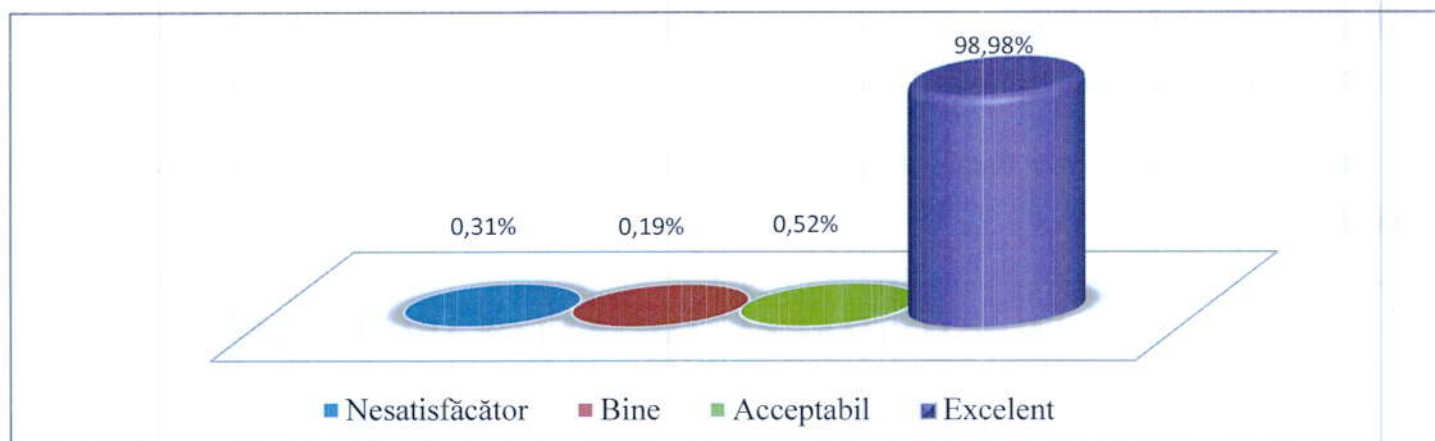


În vederea analizării gradului de satisfacție a contribuabililor cu privire la serviciile oferite de instituție, au rezultat următoarele:

Un număr de **31.641** contribuabili ce au evaluat activitatea inspectorilor la nivelul instituției, au acordat următoarele **calificative**:

- un procent de 0,31% dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Nesatisfăcător”;
- un procent de 0,19 % dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Bine”;
- un procent de 0,52% dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Acceptabil”;
- un procent de 98,98% dintre contribuabilii evaluați au acordat calificativul “Excelent”.

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





6. Matricea Importanță- Satisfacție

În vederea efectuării unei analize privind satisfacția contribuabililor și importanța criteriilor evaluate de către aceștia în baza chestionarelor oferite la nivelul instituției publice, a fost implementat la începutul anului 2019 în cadrul Raportului privind gradul de satisfacție al contribuabililor **Matricea Importanță- Satisfacție**.

EVALUAREA IMPORTANȚEI PE CRITERII

În elaborarea chestionarelor suport letric și electronic (pe site-ul instituției) au fost luate în considerare cinci criterii de evaluare, pe baza cărora au fost analizate chestionarele.

În urma acestei analize va fi elaborată matricea Importanță-Satisfacție ce va sublinia ariile de interes ale contribuabililor, precum și gradul de satisfacție al acestora.

Conform metodologiei de elaborare a matricei I-S, rezultatele obținute vor fi încadrate în 3 categorii:

- rezultate peste 0.20 – necesită acțiune imediată, cu focus cel puțin pe următorul an;
- rezultate cuprinse între 0.10 - 0.20 – necesita atenție sporită;
- rezultate sub 0.10 – se menține nivelul de atenție actual.

Astfel, criteriile evaluate au fost:






- calitatea serviciilor;
- termenele de soluționare;
- timpul de așteptare;
- modul de comunicare;
- utilizare servicii online.

Pentru evaluarea importanței pe criterii, la nivelul anului 2019, au fost analizate aspectele menționate punctual de către contribuabili la întrebările deschise din chestionare.



Astfel, din totalul de chestionare au fost luate în considerare doar chestionarele unde contribuabilii au notat aspectele ce necesită atenție din partea instituției, respectiv 547 chestionare pentru cele patru trimestre ale anului 2019.






Rezultatele analizei au fost:

-  timpul de așteptare – 22%;
-  calitatea serviciilor – 36%;
-  utilizare servicii online – 20%;
-  modul de comunicare – 18%;
-  termenele de soluționare – 4%.

EVALUAREA SATISFACȚIEI PE CRITERII

Pentru evaluarea satisfacției pe criterii au fost determinate valorile procentuale ale notelor 4 și 5 acordate de către contribuabili pentru fiecare criteriu în parte și apoi adunate.

Satisfacția pe criterii (suma notelor de 4 și 5) prezentată procentual este următoarea:

-  timpul de așteptare – 37%;
-  utilizare servicii online – 35%;
-  calitatea serviciilor – 43%;
-  termenele de soluționare – 42%;
-  modul de comunicare – 60%.

În determinarea valorilor I-S a fost utilizată formula: **IS = Importanța x (1- Satisfacția)**, unde procentul privind importanța pe criterii prezentat mai sus a fost înmulțit cu 1 - satisfacția pe criterii, adică procentele notelor de 4 și 5 acordate de către contribuabili pentru fiecare criteriu, conform metodologiei de lucru.



Astfel, rezultatele obținute în urma aplicării formulei sunt următoarele:

- 📊 timpul de așteptare – 0.25;
- 📊 calitatea serviciilor -0.18;
- 📊 modul de comunicare – 0.08;
- 📊 utilizare servicii online – 0.16;
- 📊 termenele de soluționare – 0.06.

Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

- 📊 timpul de așteptare – **0.25** – **necesită acțiune imediată, cu focus cel puțin pe următorul an;**
- 📊 calitatea serviciilor – **0.18-** **necesită o atenție sporită, deoarece nivelul de insatisfacție cu privire la calitatea serviciilor al contribuabililor a crescut semnificativ în ultimile două trimestre ale anului 2019 față de trimestrele I și II ale aceluiași an;**
- 📊 modul de comunicare – **0.08-** **necesită o atenție sporită, deoarece nivelul de insatisfacție cu privire la modul de comunicare al contribuabililor a crescut semnificativ în ultimile două trimestre ale anului 2019 față de trimestrele I și II ale aceluiași an**
- 📊 utilizare servicii online – **0.16 - necesită o atenție sporită**, cu specificația că există o creștere a gradului de insatisfacție al contribuabililor cu privire la acest criteriu în ultimile două trimestre ale anului 2019;
- 📊 termenele de soluționare – **0.06 - se menține nivelul de atenție actual**, cu specificația că există o creștere a gradului de insatisfacție al contribuabililor cu privire la acest criteriu în ultimile două trimestre ale anului 2019.

Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

- din analiza tuturor chestionarelor reiese că majoritatea contribuabililor sunt extrem de nemulțumiți de timpul de așteptare din sălile sediilor Direcției Venituri Buget Local Sector 2, acest lucru se poate îmbunătăți în anul următor prin organizarea serviciului "Programări Online" în sediu dedicat acestui serviciu și al organizării serviciilor de impunere cu activitate de back-office și front-office. Activitatea de front-office a serviciului de Impunere a fost organizat astfel în vederea creșterii numărului de contribuabili deserviți pe zi, prin prelungirea programului de lucru cu publicul până la 8 ore;



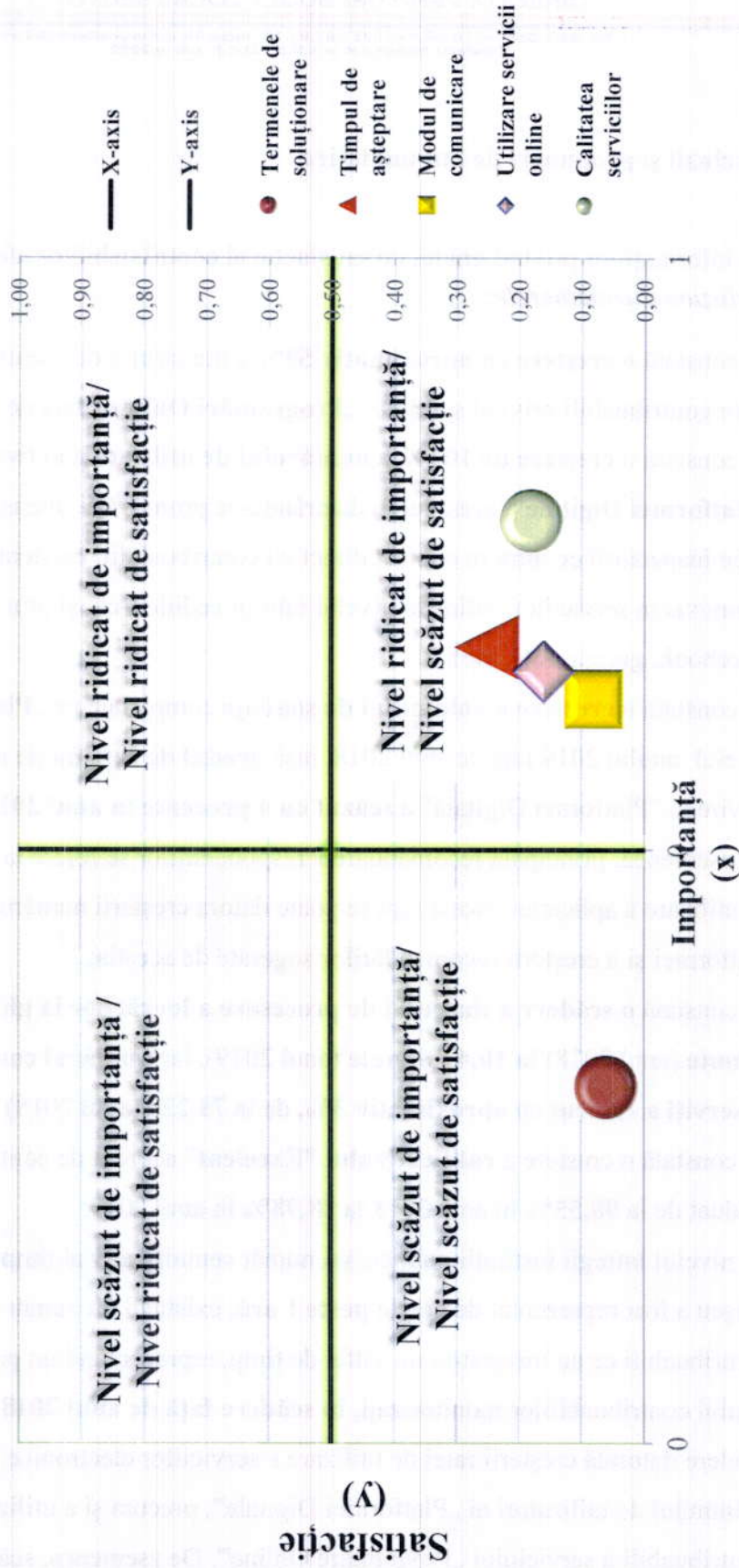
- de asemenea, se constată o scădere a calității serviciilor și a gradului de satisfacție al contribuabililor cu privire la modul de comunicare- un procent semnificativ al contribuabililor respondenți au sesizat mai multe situații ce au contribuit la scăderea gradului de satisfacție, precum: necesitatea creșterii gradului de amabilitate, comunicare și profesionalism a inspectorilor în relația cu contribuabilii, oferirea informațiilor necesare situațiilor pentru care contribuabilii s-au prezentat la ghișeu;

- de asemenea s-a constatat și o scădere a gradului de satisfacție cu privire la serviciile online, astfel:

- **„Platforma Digitală”** -majoritatea contribuabililor susținând că aceasta nu funcționează corespunzător și considerând necesară îmbunătățirea funcționalității și design-ului acesteia, precum și promovarea activă a acesteia (prin diferite canale online- facebook, google, internet, site, etc);
- **”Programare Online”**- majoritatea contribuabililor considerând necesară îmbunătățirea funcționalității acesteia (primire sms confirmare programare cu 24 ore înainte, simplificare modalitate de programare,etc) , precum și promovarea activă a acesteia (prin diferite canale online- facebook, google, internet, site, etc).



Matricea importanță-satisfacție





7. Concluzii și propuneri de îmbunătățire

Din analiza informațiilor privind gradul de satisfacție al contribuabililor aferente anului 2019, putem **concluziona următoarele:**

- ✓ Se constată **o creștere cu aproximativ 50%** a numărului de chestionare completate de către contribuabili privind serviciul „**Programări Online**” față de anul 2018;
- ✓ Se constată o **creștere de 104% a numărului de utilizatori activați** în cadrul „**Platformei Digitale**”, acest lucru datorându-se promovării intense a serviciului atât de către inspectorii ce intră în contact direct cu contribuabilii, existența pliantelor cu promovarea serviciilor online la nivelul tuturor sediilor, cât și prin canalele online (facebook, google, site, etc);
- ✓ Se constată **o creștere a volumului de sondaje** completate pe „**Platforma Digitală**” la nivelul anului 2019 față de anul 2018, însă **gradul de satisfacție al contribuabililor** cu privire la „Platforma Digitală” a **scăzut cu 4 procente în anul 2019 față de anul 2018**. De asemenea, principala recomandare a respondenților se referă la simplificarea modului de utilizare a aplicației. Acest fapt se poate datora creșterii numărului de utilizatori ai platformei și a creșterii recomandărilor sugerate de aceștia;
- ✓ Se constată **o scădere a timpului de procesare a lucrărilor la ghișeu de la 11,51 minute** (anul 2018) **la 10,47 minute** (anul 2019), iar **numărul contribuabililor deserviți a crescut cu aproximativ 3%**, de la 78.229 (anul 2018) la 80.603 (anul 2019);
- ✓ Se constată o creștere a **calificativului ”Excelent”** acordat de contribuabilii ce au evaluat de la **98,55%** în anul 2018 la **98,98%** în anul 2019;
- ✓ La nivelul întregii instituții publice, un număr semnificativ al timpului de așteptare la ghișeu a fost reprezentat de **cel de peste 1 oră**, existând un număr de 45.782 contribuabili ce au înregistrat un astfel de timp, reprezentând un procent de 45% din totalul contribuabililor monitorizați, **în scădere față de anul 2018 cu 6 procente (51%)**, scădere datorată creșterii ratei de utilizare a serviciilor electronice, respectiv creșterii volumului de utilizatori ai „Platformei Digitale”, precum și a utilizării de către contribuabili a serviciului „Programare Online”. De asemenea, scăderea este datorată și



de re-organizarea serviciilor de impunere, prin separarea acestora în activitate de front-office și back-office.

Aspectele de îmbunătățit sesizate de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor instrumentelor de măsurare la nivelul anului 2019, au fost următoarele:

- organizare mai bună a serviciilor ce au ca și activitate lucrul cu publicul;
- posibilitatea utilizării documentelor emise online (Platforma Digitală) la toate instituțiile statului;
- suplimentare număr ghișee/ personal și/ sau funcționarea tuturor ghișeelor;
- îmbunătățirea modului de comunicare al inspectorilor (creșterea amabilității și profesionalismului acestora în relația cu contribuabilii);
- promovare mai intensă a serviciilor electronice;
- informarea corectă și completă a contribuabililor de către inspectori ;
- deschiderea mai multor ghișee online;
- obținerea credențialelor pentru Platforma Digitală fără deplasare la sediul instituției;
- îmbunătățire și simplificare funcționalitate și design aplicație online (Platforma Digitală);
- posibilitatea implementării semnăturii electronice;
- actualizarea site-ului cu privire la documentația necesară la ghișeu;
- îmbunătățire sistemului de depunere documente la Registratură;
- centralizarea tuturor sediilor într-unul singur;
- afișarea înștiințărilor cu privire la proiectele de lege din aria noastră de interes în sediu sau pe site (ex. Taxa de habitat);
- răspuns în timp util la întrebările adresate pe e-mail și la telefon;
- posibilitatea selectării mai multor operațiuni în cadrul unei programări și a prezentării la același ghișeu online în cazul familiilor (soț/soție);
- posibilitatea primirii de către contribuabili a unui sms înainte cu 24 ore de programarea online deținută;
- actualizarea permanentă și în timp real a plăților efectuate prin intermediul Platformei Digitale;
- implementarea unei modalități mai facile de logare și utilizare a aplicației;



Observație: *O mare parte din contribuabilii evaluați au solicitat posibilitatea depunerii documentelor online, de unde se constată necesitatea promovării intense a serviciilor electronice de pe „Platforma Digitală”.*

În urma analizei instrumentelor de măsurare se constată că obiectivul cercetării a fost îndeplinit, întrucât procentul gradelor de satisfacție atinge pragul de **80% la nivelul instituției**.

Totodată, în urma analizei aspectelor de îmbunătățit sesizate de către contribuabili, au fost sugerate o serie de recomandări, iar pe baza acestora au fost formulate o serie de măsuri pentru a contribui semnificativ la creșterea gradului de satisfacție al contribuabililor.

IV . Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2020

- 1. Administrație cu resurse umane competente care gestionează fondurile publice în mod eficient și furnizează servicii de calitate*

Obiective specifice:

1. Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local, până la data de 31.12.2020 de la contribuabili - persoane fizice și juridice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri aprobat prin HCL Sector 2;
2. Controlul modului de stabilire a impozitului pe clădiri în cazul clădirilor în care funcționează cabinete medicale/unități sanitare, conform evidenței DSPMB;
3. Controlul modului de stabilire a impozitului pe clădiri datorat de către contribuabili persoane juridice cărora li s-au emis autoizații de construire în perioada 2014-2018
4. Recuperarea sumelor restante la bugetul local al sectorului 2 cu scopul realizării, în proporție de 50%, a bugetului de venituri aprobat prin HCL S2, până la data de 31.12.2020;
5. Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2020 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare;
6. Reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești, parchet, organe de anchetă penală, executori judecătorești, notari publici, alte instituții publice sau persoane private;



7. Acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției;
8. Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale;
9. Asigurarea evidenței analitice pe plătitori persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile până la 31.12.2020;
10. Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la data de 31.12.2020 în proporție de 100%;
11. Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2020 în proporție de 100%;
12. Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2020 în proporție de 100%;
13. Asigurarea în proporție de 100% a măsurilor administrative pentru buna funcționare a activității instituției prin: elaborarea planurilor de aprovizionare cu echipamente, materiale consumabile, materiale igienico - sanitare în conformitate cu legislația în vigoare; asigurarea condițiilor legale privind achizițiile de bunuri, servicii și lucrări; utilizarea mijloacelor materiale în condiții de eficiență și eficacitate;
14. Realizarea în proporție de 100% a măsurilor de monitorizare și evaluare referitoare la aplicarea codului de conduită în toate compartimentele din cadrul DVBL Sector 2 în anul 2020.

2. Creșterea atractivității Sectorului 2 pentru mediul de afaceri din cadrul Regiunii București-Ilfov

Obiective specifice:

15. Menținerea infrastructurii IT la un nivel maxim de performanță și securitate, care să asigure desfășurarea în condiții optime a activităților specifice direcției
- 3. Administrație deschisă și receptivă la soluții inovatoare prin promovare de bune practici, inovare, schimb de experiență, networking și încurajarea dialogului*



Obiective specifice:

16. Realizarea în proporție de 100% a măsurilor în vederea actualizării în totalitate a Planului de perfecționare a personalului din cadrul instituției;
 17. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice managementului calității la nivelul instituției, conform Standardelor implementate în vederea menținerii certificării SMC/SMI;
4. *Administrație orientată spre beneficiar prin reducerea birocrăției, simplificarea și raționalizarea procedurilor administrative pentru persoanele fizice și juridice*

Obiective specifice:

18. Asigurarea realizării funcției de control intern la nivelul Compartimentelor instituției prin desfășurarea activității de control intern specializat în condiții de legalitate, eficiența, eficacitate și economicitate cu scopul îmbunătățirii activității instituției publice;
 19. Facilitarea accesului liber și neîngrădit al oricărei persoane la informațiile de interes public, conform prevederilor Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, consiliere pe probleme de impozite și taxe locale pentru cetățenii Sectorului 2 și gestionarea petițiilor;
 20. Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice.
5. *Salubritate și sistem de gestiune a deșeurilor menajere eficiente la nivelul Sectorului 2*

Obiective specifice:

21. Prevenirea impacturilor asupra mediului sau menținerea lor în limitele legale



V. CONCLUZII

Au fost analizate de către responsabilii de procese din cadrul instituției împreună cu managementul, aspectele constatate în urma activității de audit al performanței de către Curtea de Conturi a României, activitatea de audit extern în urma recertificării standardelor Sistemului de Management Integrat implementate în instituție, activitatea de control intern din cadrul instituției, activitatea de audit public intern al Primăriei Sector 2.

În vederea îmbunătățirii performanțelor și creșterea calității serviciilor furnizate, cu impact direct asupra creșterii gradului de satisfacție a contribuabililor, s-au stabilit la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, următoarele **acțiuni pentru anul 2020**:

- revizuirea și re-proiectarea sistemului de indicatori de performanță specifici în funcție de care să poată fi evaluată și perfecționată activitatea personalului privind stabilirea și colectarea veniturilor proprii ale bugetului local; monitorizarea periodică (lunară, trimestrială și anuală) a îndeplinirii obiectivelor generale și strategice la nivelul instituției, în scopul îndeplinirii în proporție de 100% a acestora;
- stabilirea, aprobarea și implementarea unei strategii la nivelul instituției privind creșterea gradului de încasare a veniturilor proprii;
- analizarea, împreună cu ordonatorii principali ai bugetului local al Municipiului București, a posibilităților de creare a unui sistem informatic integrat la nivelul Municipiului București, care să permită stabilirea și cunoașterea în timp real a masei impozabile totale aferente contribuabililor din Municipiul București;
- îmbunătățirea continuă a serviciilor electronice și a securității informației, având ca scop creșterea numărului de utilizatori, precum și promovarea intensă a serviciilor electronice furnizate de către instituția noastră ("Platforma Digitală" și serviciul "Programare Online"), în vederea reducerii timpului de așteptare din sediile instituției;
- monitorizarea permanentă a gradului de satisfacție a contribuabililor, persoane fizice și juridice și analizarea posibilității implementării sugestiilor acestora cu scopul îmbunătățirii performanței serviciilor furnizate.



- creșterea calității serviciilor și a activităților compartimentelor instituției prin asigurarea și îmbunătățirea continuă a pregătirii profesionale a angajaților (pregătire legislativă, comunicare, professionalism, în funcție de activitatea fiecărui angajat, etc) ;
- Îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat (Managementul Calității, Managementul Mediului și Managementul Securității Informației) la nivelul instituției.

DIRECTOR EXECUTIV

CRISTIAN ATANASIE DUȚU

Întocmit:

Cristina Petre, Coordonator Compartiment Control Intern și Managementul Calității