



RAPORT DE ACTIVITATE AL
DIRECȚIEI VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2
PENTRU ANUL 2020



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 2020	16
III. Analiza gradului de satisfacție ai contribuabililor din cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2	24
IV. Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2021	38
V. CONCLUZII	40



PREAMBUL

Direcția 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 ultimile Hotărâri ale Consiliului Local nr.354/28.11.2019 și HCLS2 nr. 534/21.11.2019, cuprinde servicii, compartimente și birouri constituite în conformitate cu organigrama aprobată de Consiliul Local, respectiv 6 servicii, 5 compartimente și 2 birouri.

Atribuțiile Direcției Venituri Buget Local Sector 2 sunt următoarele:

1. Exercițarea autorității administrației publice locale în aplicarea legislației în domeniul fiscal;
2. Verificarea, constatarea și stabilirea impozitelor și taxelor locale, ale altor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice;
3. Încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor, 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 prelungi, 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 Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice:

Serviciile Impunere Persoane Fizice I, II sunt compartimente de specialitate ale 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 persoane fizice, desfășurând următoarele activități principale:

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

Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice, este 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.

2. Compartimentul Impunere Persoane Juridice:

Compartimentul Impunere Persoane Juridice este compartimentul de specialitate al Direcției Venituri Buget Local Sector 2, subordonat directorului executiv adjunct al instituției și are rolul de a constata și stabili impozitele și taxele cuvenite bugetului local de la contribuabili persoane juridice, desfășurând următoarele activități principale:

- verifică, organizează, îndrumă și controlează activitatea de constatare și impunere a impozitelor și taxelor de la persoane juridice;

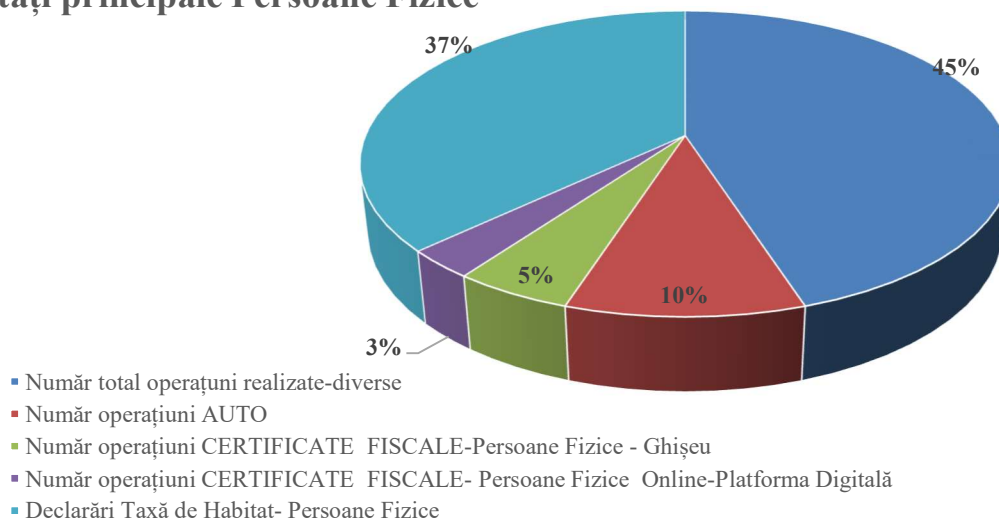


- asigură actualizarea permanentă a bazei de date, conform declarațiilor de impunere și a documentelor însoțitoare ce completează/ constituie dosarul fiscal al contribuabilului.

În anul 2020 activitatea serviciilor se rezumă astfel:

Serviciul Impunere Persoane Fizice I, II, Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice Compartimentul Impunere Persoane Juridice		
Activități principale realizate	Procent	TOTAL
Număr total operațiuni realizate-diverse	45%	198.422
Număr operațiuni AUTO	10%	42.156
Număr operațiuni CERTIFICATE FISCALE-Persoane Fizice - Ghișeu	5%	22.773
Număr operațiuni CERTIFICATE FISCALE- Persoane Fizice Online-Platforma Digitală	3%	15.141
Declarări Taxă de Habitat- Persoane Fizice	37%	161.218
TOTAL Operațiuni	100%	439.710
Număr operațiuni CERTIFICATE FISCALE- Persoane juridice Ghișeu		10.439
Număr operațiuni CERTIFICATE FISCALE- Online-Platforma Digitală		7.988
Roluri Taxă de Habitat non -casnici		13.608
Sumă încasată- Facilități Fiscale		3.780.534,95 lei
Suma transmisă la scădere		1.804.216,39 lei

Activități principale Persoane Fizice



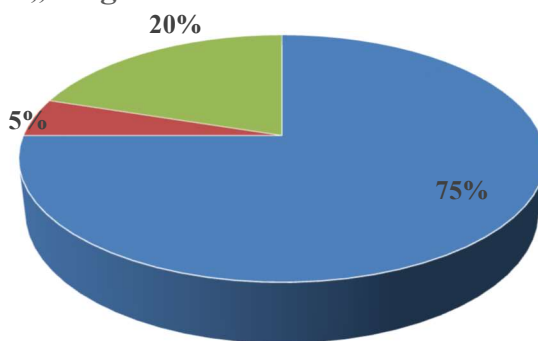


În cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice II și a Compartimentului Impunere Persoane Juridice funcționează serviciul „Programări Online”, implementat în cadrul instituției în anul 2019, având ca scop digitalizarea serviciilor de impunere, fluidizarea traficului din sediile instituției și reducerea timpului de așteptare al contribuabilului la ghișee.

Prezentăm mai jos situația programărilor online realizate la nivelul anului 2020 în cele două sedii dedicate:

Serviciul Impunere Persoane Fizice II Compartimentul Impunere Persoane Juridice		
Activități Programări Online	Procent	TOTAL
Număr programări efectuate		34.889
Număr operațiuni în stadiul Rezolvat	75%	26.294
Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat	5%	1.791
Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat	20%	6.804
Număr respondenți chestionare		4.779
Calificative „Mulțumit” și „Extrem de mulțumit”	93%	13.286
Cuantumul facilităților		978.873,43 lei
Sumă încasată- Facilități Fiscale-persoane juridice		1.635.832,23 lei

Statusul lucrărilor din cadrul serviciului
„Programării Online”



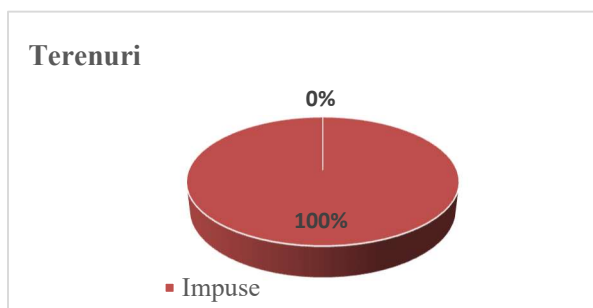
- Număr operațiuni în stadiul Rezolvat
- Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat
- Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat



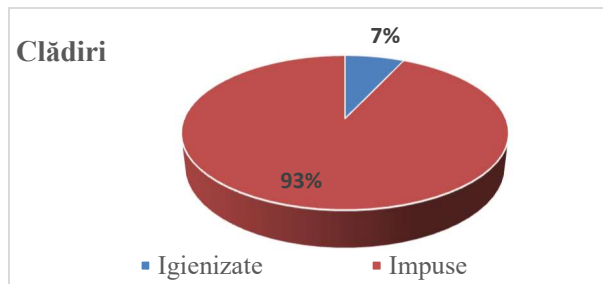
Situația la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2 cu privire la activitatea de **impunere a suprainpozitării a terenurilor și clădirilor neîngrijite** de pe raza Sectorului 2 al Municipiului București, pentru anul 2020, este următoarea:

a. Persoane fizice:

Hotărâri emise-Terenuri-2020		1
Igienizate	0%	0
Impuse	100%	1



Hotărâri emise-Clădiri-2020		80
Igienizate	7%	6
Impuse	93%	74

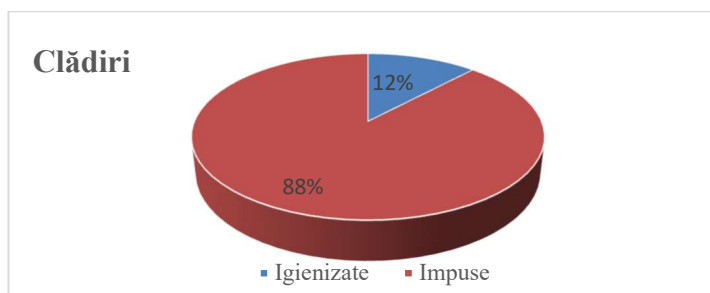


Total matricole 2020	Teren	1	Total matricole	Clădire	320
Cote impozitare			Cote impozitare		
100%	0		100%	0	
200%	0		200%	0	
300%	1		300%	0	
400%	0		400%	0	
500%	6		500%	101	



b. Persoane juridice:

Total Hotărâri emise-clădire-2020		8
Igienizate	12%	1
Impuse	88%	7



Total Hotărâri emise-teren-2020		0
Igienizate	0%	0
Impuse	0%	0

Total matricole 2020	Teren	0	Total matricole	Clădire	11
Cote impozitare			Cote impozitare		
100%	0		100%	0	
200%	0		200%	0	
300%	0		300%	0	
400%	0		400%	0	
500%	0		500%	11	

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, activitatea principală a serviciului este de urmărire a veniturilor și bunurilor debitorilor (persoane fizice și juridice) aflați în evidențele instituției, în vederea stingerii tuturor obligațiilor fiscale rezultate atât din impozite și taxe



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

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.

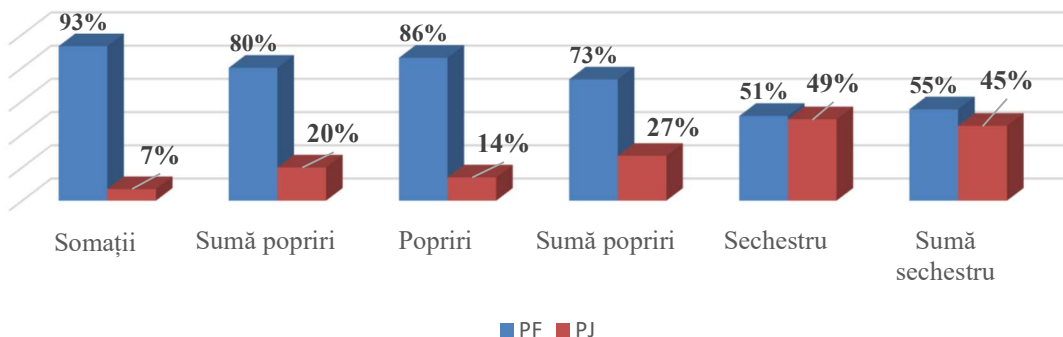
În vederea recuperării sumelor restante au fost întreprinse următoarele **acțiuni la nivelul anului 2020:**

Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice	
Activități principale realizate- Persoane Fizice	TOTAL
Număr somații	573
Suma somată	56.236.559 lei
Număr popriri	7.267
Suma poprită	59.565.688 lei
Sechestre	76
Sumă sechestre	3.365.278 lei
Transferuri auto și amenzi dosare executare	2370
Sumă transformare amenzi contravenționale în muncă în folosul comunității și insolvență	25.090.171 lei

Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice	
Activități principale realizate- Persoane Juridice	TOTAL
Număr somații	44
Suma somată	13.989.896 lei
Număr popriri	1.226
Suma poprită	22.336.286 lei
Sechestre	73
Sumă sechestre	20.337.891 lei



Situație forme de executare persoane fizice și persoane juridice anul 2020



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 2020, în cadrul biroului au fost realizate următoarele activități la nivelul biroului:

- au fost verificate toate cele 400 clădiri incluse în Planul de Control Anual, respectiv clădirile în care funcționează cabinete medicale/unități sanitare, conform evidenței DSPMB și ale unor agenți economici, astfel **gradul de realizare fiind de 100%**;
- au fost notificați 98 contribuabili din cei 105 incluși în Planul de Control Anual, respectiv controlul modului de stabilire a impozitului pe clădiri datorat de către contribuabili persoane juridice cărora li s-au emis autorizații de construire în perioada 2014-2018, **gradul de realizare fiind de 94%**.

Întrucât în perioada în care a fost instituită starea de urgență pe teritoriul României (16.03.2020 - 15.05.2020), nu a fost posibilă efectuarea de verificări pe teren, personalul Biroului Inspecție Fiscală a desfășurat o acțiune de verificare a modului de înregistrare în evidențele fiscale a destinației clădirilor, situate pe raza administrativ-teritorială a sectorului 2 al municipiului București, în care sunt înregistrate puncte de lucru ale unor agenți economici, potrivit situației centralizatoare transmise în acest sens de către Oficiul Național al Registrului Comerțului.



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 2020 au fost procesate în sistemul ATLAS un număr de 27.220 procese verbale contravenționale în vederea monitorizării și înregistrat în baza de date un număr de 34.378 procese-verbale, fiind realizat un grad de procesare de **80%**.

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 2020 de către Compartimentul Juridic au fost următoarele:

- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale după cum urmează: un număr de 3944 acte procedurale elaborate, 161 prezentări în instanța de judecată (contestații, întâmpinări, căi de atac, referate de neatacare, sesizări penale, alte cereri);
- soluționarea contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale în termenul prevăzut de lege- 353 contestații soluționate;
- avizare cereri de compensare/restituire depuse de contribuabili- 1.349 cereri avizate în termenul de 2 zile din cele 1.376 cereri depuse, **rezultând un grad de realizare de 98%**;
- acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției – 104 răspunsuri elaborate;
- suma plăților efectuate de societățile în stări speciale la nivelul anului 2020 este de 3.079.702 lei.



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 2020 contribuabilii și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

Serviciul Buget Finanțe Contabilitate	
Modalități de plată/încasare obligații de plată	TOTAL
Număr tranzacții POS	29.768
Suma încasată	16.499.140 lei
Număr tranzacții Westaco-OMV	9.505
Suma încasată	3.773.831 lei
Număr tranzacții SNEP	39.911
Suma încasată	13.140.228 lei
Număr tranzacții WEB	17.174
Suma încasată	9.067.022 lei
Număr ordine de plată cheltuieli instituție	3.999
Număr ordine de plată restituiri/compensări/reglări sume	2.912
Număr ordine de plată electronice	218

8. Biroul Prelucrare Automată Date

Este subordonat directorului executiv, 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 2020 a cuprins următoarele:

Biroul Prelucrare Automată Date	
Activități principale	TOTAL
Număr tichete raportate de salariați prin aplicația de ticking MANTIS BT:	455
Taxe și impozite	209
Elaborare Rapoarte	40
Mail	21
Altele	185
Număr credențiale Platforma Digitală acordate	9.506
Număr credențiale Platforma Digitală acordate în format electronic	3.893
Statistică accesare secțiuni site DVBL:	351.000
Programări Online	152.949
Modalități de accesare servicii electronice	6.025
Modalități de plată	5.723
Contact	4.999
Acte PF/PJ, Documente	18.541
Consultanță acordată contribuabililor prin intermediul canalelor de comunicare (mail,telefon, etc)	11.843

Alte activități realizate la nivelul Biroului:

- implementarea serviciilor electronice fără autentificare pe site și telefon: cerere scutire, declarație taxă habitat non-casnici, etc;
- implementarea posibilității solicitărilor de către notariate și direct de pe site-ul E-Guvernare a certificatelor fiscale online;
- implementarea posibilității acordării online a credențialelor pentru aplicația „Platforma Digitală”;
- implementarea procedurilor din cadrul instituției cu privire la măsurile extraordinare generate de pandemia SRAS-COV 2: stabilire flux utilizare semnătură electronică pentru documentele interne și externe, parolarea fișierelor transmise pe mail (extern), în vederea respectării securității și confidențialității acestora, etc;
- transmiterea trimestrială a **Buletinului Informativ** din cadrul instituției către contribuabilii ce dețin în baza de date o adresă de mail activă;



- publicarea periodică (ori de câte ori este necesar) a informațiilor utile pentru contribuabili pe site-ul instituției sau rețelele de socializare-facebook.

9. Serviciul Achiziții Publice, Administrativ

Este subordonat directorului executive adjunct, 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 de la nivelul instituției, derulează toate procedurile de achiziție publică de produse/servicii/lucrări organizate pentru desfășurarea activității, 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 2020, la nivelul serviciului au fost realizate următoarele activități:

- derularea a 35 proceduri de achiziție publică din cele planificate, gradul de realizare fiind de **100%**;
- realizarea a 2 rectificări bugetare ale Programului Anual în vederea asigurării mijloacelor materiale și serviciilor necesare desfășurării a activității instituției, în condiții normale;
- realizarea unui număr de 8 prelucrări a documentelor necesare a fi transmise către arhivă din cele 10 prelucrări estimate, realizându-se un grad de **80%**;
- prevenirea impacturilor asupra mediului sau menținerea lor în limitele legale prin reducerea cantității deșeurilor și a consumului de resurse prin realizarea a 4 acțiuni din cele 4 planificate în cursul anului 2020, gradul de realizare fiind de **100%**.

10. Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni

Este subordonat directorului executiv, 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 2020 a fost înregistrat un număr de **69 petiții**, după cum urmează: 4 petiții-cereri și 4 petiții-sesizare, toate având status ”Rezolvat”. De asemenea, au fost solicitate 61 cereri privind informațiile publice conform Legii nr. 544/2001, toate fiind rezolvate în termenul prevăzut de lege.

În cadrul compartimentului a fost înregistrat un număr de **33.419 documente înregistrate** și alocate compartimentelor competente, în vederea soluționării.

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 2020 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, realizându-se 116 evaluări pentru toți salariații propuși pentru evaluare, gradul de realizare fiind de **100%**;
- actualizarea unui număr de 140 fișe de post în conformitate cu legislația în vigoare;
- activitate de resurse umane (recrutare, organizare concursuri, gestionare dosare profesionale, etc).

În contextul pandemiei generată de SARS-COV 2, unele activități specifice compartimentului (recrutare, organizare concursuri, promovare, etc) nu au putut fi realizate.

În cursul anului 2020 la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice *controlului intern și managementului calității* la nivelul instituției:

- desfășurarea activității de control intern specializat la nivelul a **7 compartimente din cadrul instituției**, 6 compartimente în conformitate cu Planul anual de control pentru anul 2020, 1 compartiment, la solicitarea directorului executiv;
- elaborarea **Rapoartelor de control și a Planului de Măsuri** conform constatărilor pentru fiecare activitate de control și monitorizarea implementării măsurilor stabilite;



- îndeplinirea atribuțiilor și elaborarea documentației specifice **Comisiei de Monitorizare, în conformitate cu Ordinul nr.600/2018**, privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice (Rapoarte SNA, Raportări SCIM, AEM, etc);
- elaborarea trimestrială și anuală a **Rapoartelor de grad satisfacție contribuabili la nivelul instituției**, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite;
- elaborare și actualizare documente **specifice SCIM** din cadrul instituției (Registrul de resurse și analiza de risc, Registrul de neregularități și Plan de măsuri, Strategia Direcției Venituri Buget Local Sector 2, Registrul de Cerințe Legale, Raport anual activitate instituție, centralizarea indicatorilor de performanță de la nivelul instituției în vederea măsurării gradului de realizare obiective, documentație Curtea de Conturi, etc);
- menținerea certificării AFNOR (auditor extern) pentru standardele implementate la nivelul instituției- ISO 9001:2015.

II. Prezentarea obiectivelor strategice și specifice setate la nivelul anului 2020

În anul 2020 a fost setat la nivelul instituției un număr de **5 obiective strategice** și un număr de **25 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, a indicatorilor de performanță stabiliți 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 31.12.2020 de la contribuabili - persoane fizice și juridice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri aprobat prin HCL.*
- menținerea timpului mediu de soluționare a lucrării contribuabilului la ghișeu- Timpul mediu de soluționare lucrare/ timp mediu stabilit de 12 min; Nr. respondenți/total contribuabili deserviți;
 - satisfacție contribuabili- Nr. calificative „Bine și Foarte bine”/nr. respondenți;
 - emitere credențiale în vederea activării serviciului „Platforma Digitală”-Creșterea cu 20% a numărului de credențiale emise /număr contribuabili prezentați în cadrul „Programării Online”;



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

- 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 decedate cu bunuri mobile și imobile înregistrate în evidențele noastre fiscale;
- solicitarea de informații de la furnizorii de energie electrică și gaze, notificarea proprietarilor, Recalcularea impozitului pe clădire- Numarul total al verificărilor efectuate pentru persoanele fizice înregistrate în evidențele noastre fiscale cu imobile fără instalații / numărul total al persoanelor fizice înregistrate în evidențele noastre fiscale cu imobile fără instalații;
- solicitarea documentelor din arhivă, verificarea scutirii aplicate, reimpunerea la plata impozitului dacă este cazul, emiterea deciziilor de impunere și comunicarea lor- Numărul total al verificarilor raportat la numarul total a scutirilor aplicate cf OUG 82/2006.

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 2014-2018 contribuabililor persoane juridice și valorificarea constatărilor rezultate în urma verificărilor fiscale;

3. Controlul modului de stabilire a impozitului pe clădiri în cazul clădirilor în care funcționează cabinete medicale/unități sanitare, conform evidenței DSPMB și ale unor agenți economici;

- 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/ număr acte de control întocmite raportat la număr contribuabili incluși în planul anual de control;



- verificarea în evidențele fiscale a modului de declarare a destinației clădirilor în care funcționează cabinete medicale/unități sanitare, conform evidenței DSPMB, verificarea faptică (pe teren) și scriptică a destinației clădirilor respective, dacă este cazul, întocmirea de acte de control privind constatările verificărilor efectuate și, după caz, notificarea contribuabililor privind obligația depunerii unor declarații fiscal- număr clădiri verificate/ număr clădiri în care este autorizată funcționarea de cabinete medicale/unități sanitare și agenți economici, număr roluri fiscale verificate raportat la număr clădiri incluse 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 31.12.2020

- alocarea lucrărilor inspectorilor din cadrul serviciului cu privire la activitatea de realizare a obiectivului, alocare pe inspectorii lucrări/referat soluționare cereri compensare/restituire- alocarea lucrărilor pe inspector într-un timp de 2 sau 3 zile lucrătoare a acțiunilor/cererilor;
- 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 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;

5. Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare/restituire/distribuire sume- total cereri rezolvate/total cereri rezolvate în termenul de 2 zile

- alocarea lucrărilor inspectorilor din cadrul serviciului cu privire la activitatea de realizare a obiectivului, alocare pe inspectorii lucrări/referat soluționare cereri compensare/restituire- alocarea lucrărilor pe inspector într-un timp de 2 sau 3 zile lucrătoare a acțiunilor/cererilor; total cereri rezolvate/total cereri rezolvate în termenul de 2 zile lucrătoare.

6. Transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în folosul comunității

- 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 >7.000 lei / sumele transmise spre a fi transformate în MFC.

7. Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2020 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare



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

- înregistrarea în baza de date a instituției a amenzilor și monitorizarea acestora- nr. procese-verbale procesate/inspector; număr procese verbale contravenționale înregistrate în baza de date / număr procese verbale contravenționale primite- într-un termen de 25 zile.
- 8. *Reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești, parchet, organe de anchetă penală, executori judecătorești, notari publici, alte instituții publice sau persoane private*
- 9. *Acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției;*
- 10. *Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale;*
- 11. *Avizarea cererilor de compensare/restituire sume sume depuse de contribuabili la bugetul local*
- formulare întâmpinări, note scrise, răspunsuri la solicitarea instanței, trimitere acte, exercitarea căilor de atac, întocmire referate de neatacare, formulare cereri de chemare în judecată, prezență efectivă în fața instanței de judecată a consilierilor juridici în funcție de necesitate- minim un act procedural elaborat/cauzele înregistrate în perioada monitorizată;
- răspunsuri elaborate la cererile scrise, primite de la compartimentele instanței- răspunsuri elaborate / solicitările primite;
- soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ – fiscale- soluționare contestații în termen de 45 zile: nr. contestații soluționate în termen/nr. total contestații; vizare cereri de compensare / restituire sume depuse de contribuabili la bugetul local prin aplicarea semnăturii electronice pe documentul din programul informatic- avizare cereri în termen de 2 zile lucrătoare.
- 12. *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 în anul 2020, Asigurarea condițiilor legale privind achizițiile de bunuri, servicii și lucrări, Utilizarea mijloacelor materiale în condiții de eficiență și eficacitate*
- asigurarea mijloacelor materiale și a serviciilor necesare desfășurării, în condiții normale, a activității instituției- rectificări ale programului anual /nr. de rectificări bugetare;
- derularea procedurilor de achiziție publică de produse/servicii/ lucrări pentru desfășurarea activităților și serviciilor din instituție- număr de achiziții desfășurate / număr de activități planificate;
- asigurarea arhivării, în condițiile legii a documentelor specifice- număr de documente arhivate și gestionate lunar/nr. documente primite în vederea arhivării;



- prevenirea impacturilor asupra mediului sau menținerea lor în limitele legale prin angajarea în recuperare și reciclare ca alternative ale depozitării, atunci când sunt fezabile- numărul de acțiuni pentru reducerea impactului activităților, produselor, serviciilor asupra mediului înconjurător.

13. Asigurarea evidenței analitice pe plătitori-persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la 31.12.2020

- asigurarea evidenței analitice pe plătitori - persoane fizice și juridice; operațiunile de încasare veniturilor bugetului local; întocmirea situațiilor financiar-contabile periodice-100%;
- soluționarea restituirii sau comensării între unele impozite și taxe locale-completarea/semnarea referatului de soluționare a cererilor de restituire/compensare/- distribuie sume în maxim 2 zile lucrătoare/nr. cereri depuse.

14. Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la 31.12.2020 în proporție de 100%

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

15. Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la 31.12.2020 în proporție de 100%

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

16. Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2020 în proporție de 100%

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

17. 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

- aplicare chestionare etică la nivelul compartimentelor instituției-nr. Răspundeți /număr total salariați instituție;
- monitorizarea aplicării codului de conduită și acordarea de consultații 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/număr salariați chestionați.



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

18. *Asigurarea administrării și exploataării în condiții optime, a întregii infrastructuri IT până la 31.12.2020, prin gestionarea echipamentelor, a bazelor de date și activității informaticii din cadrul instituției publice*

- 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; Salvarea periodică a bazelor de date pe suporturi de memorie externă- menținerea infrastructurii IT la un nivel maxim de performanță și securitate, care să asigure desfășurarea în condiții optime a activităților specifice direcției;
- realizare rapoarte solicitate de către compartimentele instituției în conformitate cu activitatea acestora și de către terți în baza legislației în vigoare-realizare / rapoarte solicitate.

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

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

- realizarea fișelor de evaluare a performanțelor profesionale în perioada planificată - nr. evaluări în intervalul stabilit /nr. salariați propuși pentru evaluare;
- planul de măsuri privind pregătirea profesională realizat în timpul stabilit- termen- implicare compartimente- întocmirea Planului de măsuri privind pregătirea profesională la termenul stabilit.

20. *Instruirea și evaluarea continuă a personalului DVBL Sector 2 pentru a asigura calificarea acestuia la nivelul exigențelor cerute de managementul integrat, serviciului public în proporție 100% până la 31.12.2020*

- evaluarea performanțelor profesionale individuale ale personalului instituției în perioada 01-31.01.2020- nr. salariați propuși pentru a participa la cursuri de specialitate în urma evaluării/nr. salariați evaluați;



21. Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2020

- organizarea concursurilor de recrutare și selecția de personal-nr. posturi ocupate/nr. posturi aprobate prin organigramă.

22. Gestiunea eficientă a carierei funcționarilor publici și a personalului contractual

- întocmirea și actualizarea dosarelor profesionale ale funcționarilor publici și ale personalului contractual; stabilirea drepturilor salariale și întocmirea schemei de încadrare; sancționarea disciplinară a salariaților instituției; întocmirea lunară a foii de prezență centralizată la nivelul direcției- 100%.

23. Definirea cât mai clară a fiecărui post, prin transpunerea obiectivelor organizației în scopul principal al postului și în setul de atribuții al acestuia

- actualizarea fișelor de post atât pentru posturile vacante cât și pentru cele ocupate- nr. fișe de post actualizate/nr. fișe de post necesar a fi actualizate.

24. Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice

- acordarea contribuabililor de identificatori și parole de acces precum și consilierea acestora privind utilizarea serviciilor puse la dispoziție de Direcție; asigurarea furnizării informațiilor și serviciilor publice prin mijloace electronice; îmbunătățirea serviciilor electronice oferite- creșterea cu 20% a numărului de cetățeni înregistrați ca utilizatori ai serviciilor electronice puse la dispoziție de Direcție;
- achiziția licenței ce va permite înrolarea în ecosistemul de guvernare electronică inter-instituțional CONECTX; interconectare cu sistemul ATLAS; implementare; instruire angajați instituție- îmbunătățirea capacității instituționale în folosul beneficiarilor direcți sau indirecti prin realizarea, până la 31.12.2020 a proiectului privind implementarea sistemului.

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

25. 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



- desfășurarea activității de control intern la nivelul compartimentelor selectate în Planul de Control Anual Asigurarea conformității cu legile, regulamentele și politicile interne, în derularea modului de lucru al compartimentelor din Planul de Control- activități planificate/respectare termene de realizare, număr de activități de control intern desfășurate/ Numărul total de activități planificate în Planul Anual de Control pentru anul 2020;

- desfășurarea activității de control intern la nivelul compartimentelor selectate în Planul de Control Anual Asigurarea conformității cu legile, regulamentele și politicile interne, în derularea modului de lucru al compartimentelor din Planul de Control- nr. propuneri monitorizate/nr. propuneri aprobate din planul de măsuri aferent Raportului de Control Intern.

26. Întocmirea, actualizarea și monitorizarea documentației SMC

- realizarea obiectivelor din cadrul auditului de Recertificare /Supraveghere din anul 2020 / Menținerea recertificării SMC pentru anul 2020- nr. acțiuni realizate/nr.acțiuni necesare recertificării/supravegherii

27. 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.

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

- gestionarea petițiilor- număr petiții alocate compartimentelor responsabile/nr. total de petiții înregistrate de către cetățeni.

28. Înregistrarea documentelor primite de la alte instituții

- înregistrarea și alocarea persoanelor competente a documentelor primite în cadrul Compartimentului Consiliere pentru Cetățeni- înregistrarea și alocarea persoanelor competente a documentelor primite în cadrul Compartimentului CCC.



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

29. *Îmbunătățirea continuă a sistemului de management de mediu, certificat în conformitate cu standardul SR EN ISO 14001:2015*

- prevenirea impacturilor asupra mediului sau menținerea lor în limitele legale prin angajarea în recuperare și reciclare ca alternative ale depozitării, atunci când sunt fezabile- numărul de acțiuni pentru reducerea impactului activităților, produselor, serviciilor asupra mediului înconjurător

Obiectivele strategice și implicit cele specifice ale instituției stabilite la nivelul anului 2020, au fost realizate în proporție de 100%.

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. 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 acest scop au fost aplicate o serie de instrumente de măsurare:

- 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.

Pentru a obține rezultate relevante cu privire la gradul de satisfacție al contribuabililor la nivelul anului 2020, în cercetare a fost inclus un număr de **40** respondenți ce au completat chestionare online pe site-ul instituției, un număr de **4.779** chestionare în format electronic transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online”, un număr de **2.180** sondaje de opinie de pe „Platforma Digitală” și un număr de **26.529** calificative acordate prin intermediul consolelor de opinie amplasate la nivelul ghișeelelor.

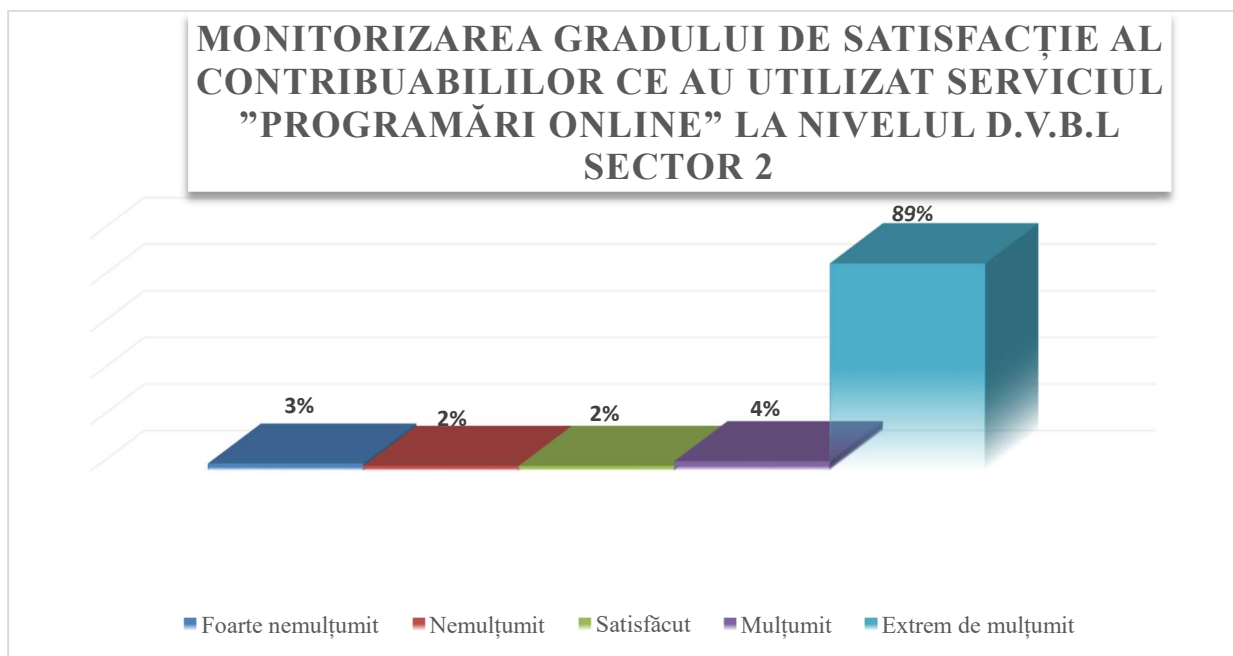
Notă: Menționăm că cele 40 de chestionare pe suport electronic nu au fost luate în considerare în calculul final, întrucât mai mult de jumătate din ele au dublat chestionarele completate în urma programărilor online.



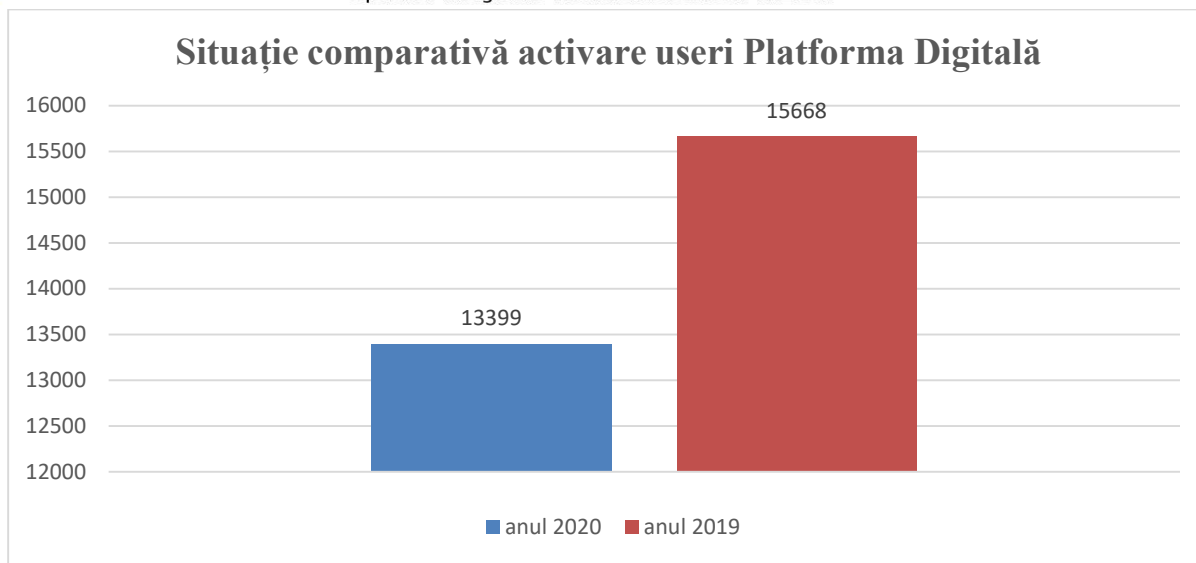
Astfel, cercetarea privind gradul de satisfacție al cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2020 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2 a fost bazată pe un **eșantion total de 33.488** contribuabili evaluați cu vârste cuprinse între **23 – 93 de ani**.

În urma analizei acestora, s-au constatat următoarele aspecte:

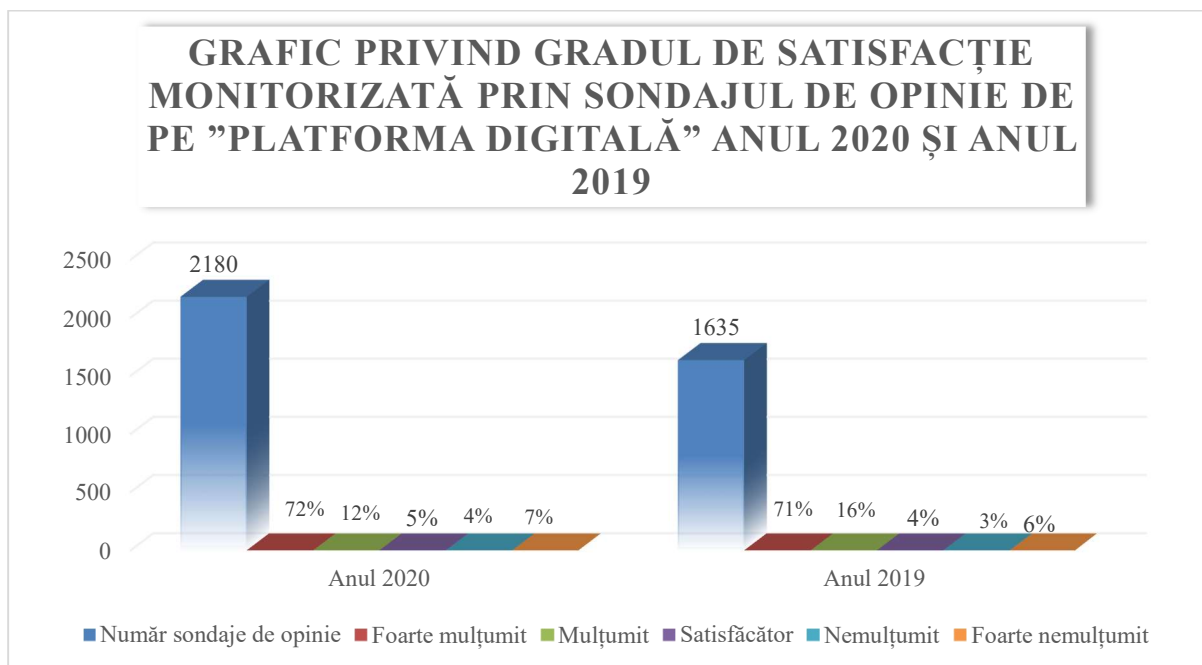
- ✓ Constatăm o **scădere cu aproximativ 28%** a numărului de chestionare completate de către contribuabili privind serviciul „**Programări Online**” față de anul 2019, scădere generată de reducerea numărului de programări online efectuate, în contextul pandemiei generate de SARS-COV 2;
- ✓ Un procent semnificativ din totalul de **4779** chestionare online este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „*mulțumit*” și „*foarte mulțumit*” (**93%**),



- ✓ Se constată o **scădere de 15%** a numărului de utilizatori activați pentru „**Platforma Digitală**” față de anul 2019, scădere generată de scăderea numărului de programări online efectuate, în contextul pandemiei generate de SARS-COV 2.



- ✓ Se constată o creștere de 25% a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2020 față de anul 2019, iar gradul de satisfacție al contribuabililor a crescut cu 1 procent față de anul 2019.



- ✓ Se constată o scădere a timpului de procesare a lucrărilor la ghișeu de la 11.15 minute (trimestrul I 2019) la 8.57 minute (trimestrul I 2020), iar numărul contribuabililor deserviți a crescut cu 2688, de la 18.193 (trimestrul I 2019) la 20.881 (trimestrul I 2020) – situație cu privire la Serviciul de Impunere Persoane Fizice I și Compartimentul Impunere Persoane Juridice.



- ✓ Se constată o creștere a **calificativului „Excelent”** acordat de contribuabilii ce au evaluat prin intermediul consolelor de opinie de la **98,98%** în anul 2019 la **99,70%**.

De asemenea, rezultatele sondajelor de pe „Platforma Digitală” și a chestionarelor aplicate au fost utilizate în elaborarea matricei Importanță-Satisfacție, **instrument ce subliniază ariile de interes ale contribuabililor, precum și gradul de satisfacție al acestora.**

Conform metodologiei de elaborare a matricei I-S, rezultatele obținute au fost 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 2020, au fost analizate aspectele menționate punctual de către contribuabili la întrebările deschise din chestionare/ sondaje, iar media rezultatelor analizelor efectuate trimestrial a fost următoarea:

- timpul de așteptare – 3%;
- calitatea serviciilor – 31%;
- utilizare servicii online – 39%;
- modul de comunicare – 23%;
- termenele de soluționare – 5%.

2. EVALUAREA SATISFACTIEI 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:



- ✚ utilizare servicii online – 37%;
- ✚ calitatea serviciilor – 32%;
- ✚ termenele de soluționare – 5%;
- ✚ modul de comunicare – 23%;
- ✚ timpul de așteptare – 4%;

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:

- ✚ utilizare servicii online – 0.23;
- ✚ calitatea serviciilor -0. 19
- ✚ modul de comunicare – 0.17;
- ✚ termenele de soluționare – 0.04.
- ✚ timpul de așteptare – 0.02;

Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

- ✚ utilizare servicii online – **0.23 – necesită acțiune imediată, cu focus cel puțin pe următorul an;**
- ✚ calitatea serviciilor – **0.19 – necesită o atenție sporită;**
- ✚ modul de comunicare – **0.17 – necesită o atenție sporită;**
- ✚ utilizare servicii online – **0.16 - necesită o atenție sporită;**
- ✚ termenele de soluționare – **0.06 - se menține nivelul de atenție actual;**

Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

- se constată o creștere semnificativă a calității timpului de așteptare, creștere datorată în principal migrării contribuabililor de la prezența fizică în sălile instituției, la serviciile digitale oferite („Platforma Digitală”, „Programări Online”); acest fapt a condus la necesitatea îmbunătățirii calității serviciilor electronice oferite, pentru o utilizare cât mai facilă a acestora de către contribuabili, mai ales în contextul

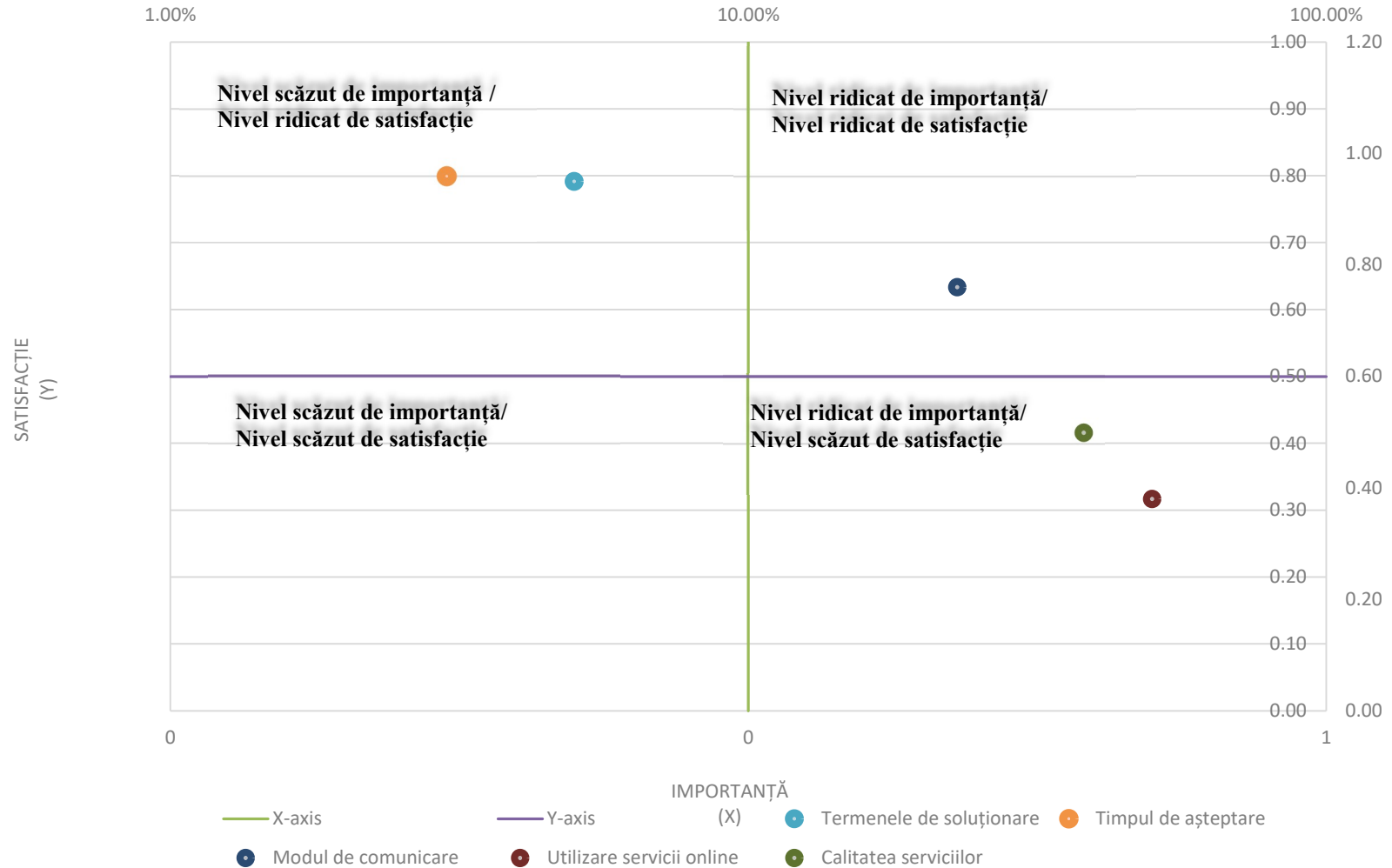


pandemiei SARS - COV 2. Majoritatea contribuabililor au considerat necesare modificări cu privire la următoarele aspecte:

- **„Platforma Digitală”** - îmbunătățirea funcționalității și design-ului acesteia, precum și promovarea activă a acesteia (prin diferite canale online- Facebook, Google, internet, site propriu, etc);
- **„Programare Online”**- funcționalitatea serviciului (simplificare modalitate de programare), precum și promovarea activă a acesteia (prin diferite canale online- Facebook, Google, internet, site propriu, etc).

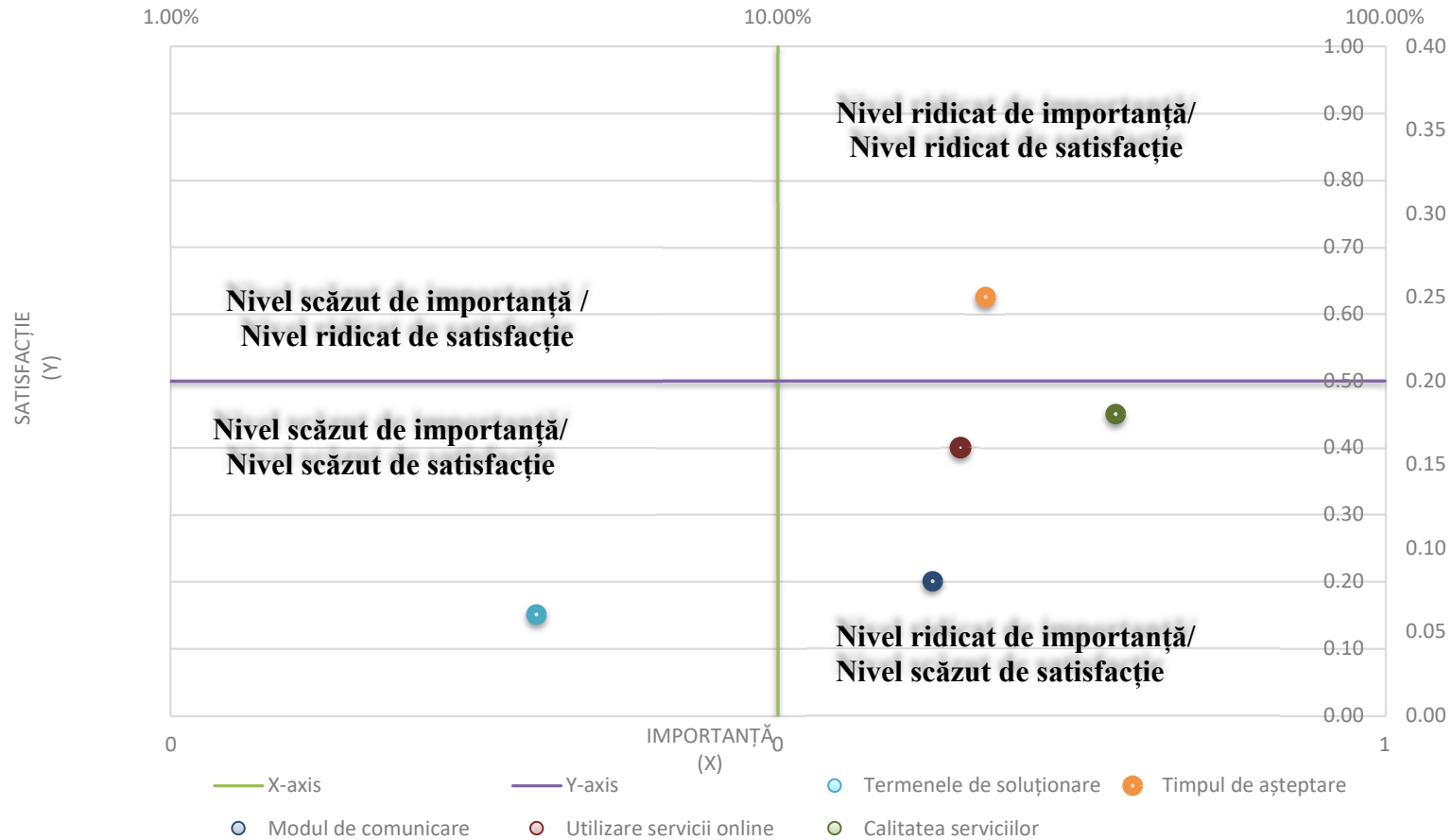


Matricea importanță-satisfacție pe anul 2020





Matricea importanță-satisfacție 2019





1. Concluzii și propuneri de îmbunătățire

Aspectele de îmbunătățit sesizate de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor instrumentelor de măsurare la nivelul anului 2020, au fost următoarele:

- 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;
- îmbunătățire și simplificare funcționalitate și design aplicație online (Platforma Digitală);
- 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);
- 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 depășește pragul minim setat 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.

Măsurile de îmbunătățire se regăsesc în Anexa aferentă raportului anual privind gradul de satisfacție.



IV. Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2021

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 31.12.2021 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 sunt înregistrate puncte de lucru ale unor agenți economici, dar a căror destinație este înregistrată necorespunzător în evidențele fiscale;
3. Controlul modului de stabilire a impozitului pe clădiri datorat de către contribuabili persoane juridice cărora li s-au emis autorizații de construire în perioada 2017-2018;
4. Recuperarea sumelor restante la bugetul local al sectorului 2 cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri aprobat prin HCL S2, până la data de 31.12.2021;
5. Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare/restituire/distribuire sume;
6. Transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în activitate în folosul comunității;
7. Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2021 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare;
8. Reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești, parchet, organe de anchetă penală, executori judecătorești, notari publici, alte instituții publice sau persoane private;
9. Acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției;
10. Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale;
11. Asigurarea evidenței analitică pe plătitori persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile până la 31.12.2021;
12. Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la data de 31.12.2021 în proporție de 100%;



13. Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2021 în proporție de 100%;
 14. Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2021 în proporție de 100%;
 15. 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 în anul 2021; asigurarea condițiilor legale privind achizițiile de bunuri, servicii și lucrări; utilizarea mijloacelor materiale în condiții de eficiență și eficacitate;
 16. Gestiunea eficientă a carierei funcționarilor publici și a personalului contractual.
2. *Creșterea atractivității Sectorului 2 pentru mediul de afaceri din cadrul Regiunii București-Ilfov*

Obiective specifice:

17. Asigurarea administrării și exploatării în condiții optime a infrastructurii IT a DVBL, până la 31.12.2021, prin gestionarea echipamentelor, a bazelor de date și activității informaticii din cadrul instituției publice inclusiv și în vederea creșterii atractivității Sectorului 2 pentru mediul de afaceri din cadrul Regiunii București -Ilfov.
3. *Administrație deschisă și receptivă la soluții inovatoare prin promovare de bune practici, inovare, schimb de experiență, networking și încurajarea dialogului*

Obiective specifice:

18. Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice;
19. Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2021;
20. Definirea cât mai clară a fiecărui post, prin transpunerea obiectivelor organizației în scopul principal al postului și în setul de atribuții al acestuia;
21. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice SCIM în vederea menținerii gradului de conformitate SCIM-Conform;



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

Obiective specifice:

22. 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;
23. 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;
24. Înregistrarea documentelor primite de la alte instituții.

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 (anul 2019), 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 (anul 2019).

Astfel, **realizările de la nivelul anului 2020 au fost următoarele:**

1. implementarea **sistemului de Ticketing** din cadrul Biroului PAD, instrument ce ajută la eficientizarea activității întregii instituții;
2. implementarea și transmiterea **Buletinului Informativ trimestrial** contribuabililor ce dețin o adresă de mail activă;
3. elaborarea și aplicarea **măsurilor în contextul pandemiei generată de SARS-COV 2:**
 - implementarea/îmbunătățirea serviciilor electronice puse la dispoziția contribuabililor în vederea evitării deplasărilor la sediile instituției: servicii digitale cu autentificare-Platforma Digitală (posibilitatea solicitării credențialelor online); servicii digitale fără autentificare-



cereri scutire, declarații habitat, radiere auto; acordarea de consultanță contribuabililor telefonic, mail sau rețele de socializare, atât de către Biroul Prelucrare Automată Date (servicii electronice), Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice (impozite și taxe), cât și de managementul instituției;

- aplicarea tuturor măsurilor de protecție împotriva pandemiei: purtarea măștilor de protecție de către angajații instituției, asigurarea permanentă; a dezinfectanților la dispenserele instalate în instituție, nebulizarea încăperilor din cadrul DVBL Sector 2, o dată pe săptămână, respectiv în ziua de vineri, după terminarea programului de lucru, restricționarea activității în cadrul zonelor de activitate cu publicul: reducerea accesului contribuabililor la ghișeu, etc;

4. îmbunătățire și actualizare permanentă site, în vederea postării unor informații clare și utile contribuabililor;

5. promovare intensă a **serviciilor digitale** pe site-ul instituției și pe rețelele de socializare;

elaborarea **Registrului de Resurse și analiza de risc** pe grupele de resurse existente în cadrul instituției;

6. elaborarea/actualizarea **Registrului de Neregularități** și monitorizarea permanentă a măsurilor de îmbunătățire/eliminare a neregularităților constatate la nivelul instituției;

7. elaborarea **Rapoartelor trimestriale/anuale cu privire la măsurarea gradului de satisfacție contribuabili**, pe baza tuturor instrumentelor de feed-back puse la dispoziția contribuabililor (chestionar Programare Online, chestionar online-site, chestionar Platforma Digitală, console de opinie, etc);

8. desfășurarea **activităților de control intern** la nivelul compartimentelor instituției, în conformitate cu Planul de Control anual, dar și la solicitarea managementului sau altei instituții abilitate;

9. **monitorizarea permanentă a obiectivelor specifice** fiecărui compartiment, prin rapoarte de activitate lunare și centralizarea acestora la nivelul Comisiei de Monitorizare;

10. menținerea **certificării Sistemului de Management Integrat** (calitate, mediu și securitatea informației) la nivelul instituției;



11. elaborarea anuală a **rapoartelor cu privire la Etică și Integritate, activitatea Comisiei de Disciplină, activitatea Responsabilului cu prelucrarea datelor cu caracter personal** din cadrul instituției.

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 2021**:

- revizuirea și reproiectarea sistemului de indicatori de performanță specifici la nivelul obiectivelor specifice stabilite de fiecare compartiment, în funcție de care să poată fi evaluată și perfecționată activitatea personalului privind stabilirea și colectarea veniturilor proprii ale bugetului local;
- 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”, serviciul „Programare Online”, servicii online fără autentificare), 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 continua a pregătirii profesionale a angajaților (pregătire legislativă, comunicare, professionalism, în funcție de activitatea fiecărui angajat, etc);
- îmbunătățirea continuă a Sistemului de Control Intern Managerial (SCIM) la nivelul instituției.

DIRECTOR EXECUTIV
CRISTIAN ATANASIE DUȚU



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