

**RAPORT DE ACTIVITATE AL
DIRECȚIEI VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2
PENTRU ANUL 2021**

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 2021	23
III. Analiza gradului de satisfacție ai contribuabililor din cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2	28
IV. Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2022	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 Șos. Morarilor, nr.6, sector 2, București, iar structura organizatorică, în conformitate cu ultimile Hotărâri ale Consiliului Local nr.354/28.11.2019, HCLS2 nr. 534/21.11.2019 și HCL S2 nr.316/21.10.2021, 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, 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:

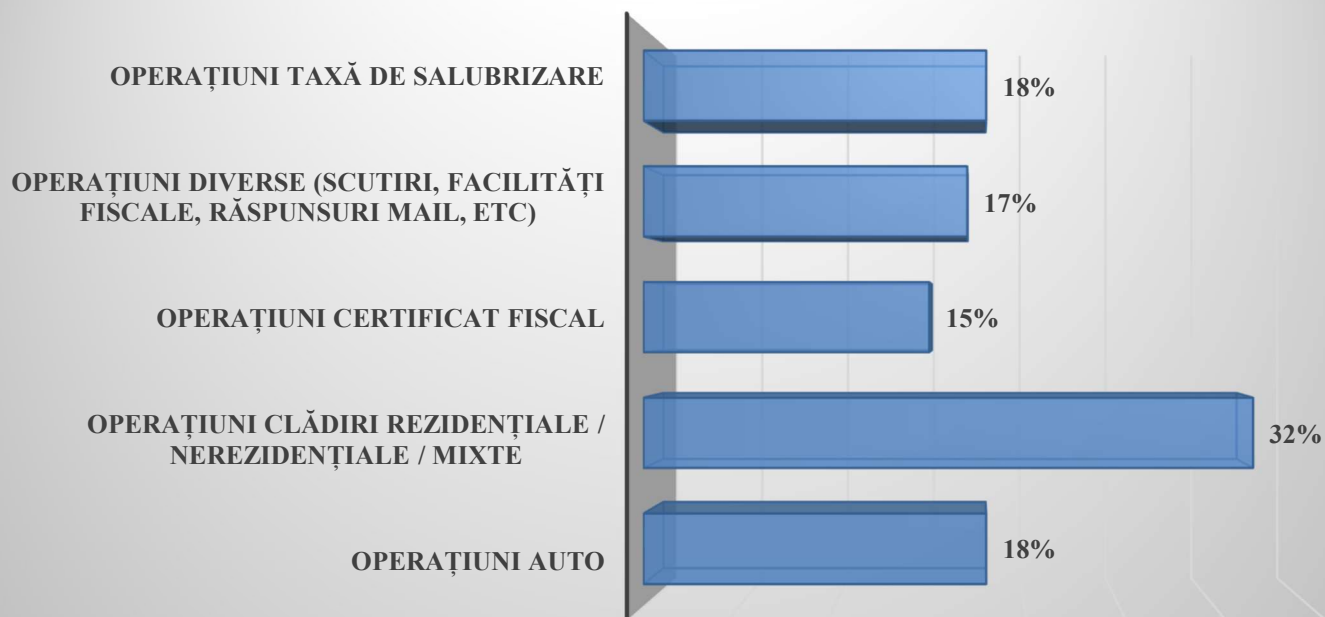
Compartimentul Impunere Persoane Juridice este compartimentul de specialitate al Direcției Venituri Buget Local Sector 2, subordonat directorului executiv adjunct al instituției și are rolul de a constata și stabili impozitele și taxele cuvenite bugetului local de la contribuabili persoane juridice,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

La nivelul anului 2021, activitatea serviciilor de Impunere Persoane Fizice și Juridice, se rezumă astfel:

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice I, II, Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice</i>		
Activități principale realizate	Procent	TOTAL
Operațiuni AUTO	18%	89.827
Operațiuni clădiri rezidențiale / nerezidențiale / mixte	32%	161.773
Operațiuni Certificat Fiscal	15%	73.854
Operațiuni diverse (scutiri, facilități fiscale, răspunsuri mail, etc)	17%	84.672
Operațiuni Taxă de salubritate	18%	89.779
TOTAL Operațiuni	100%	499.905
Sumă încasată- Facilități Fiscale		10.977.635,99 lei
Sumă transmisă la scădere		4.541.632,33 lei

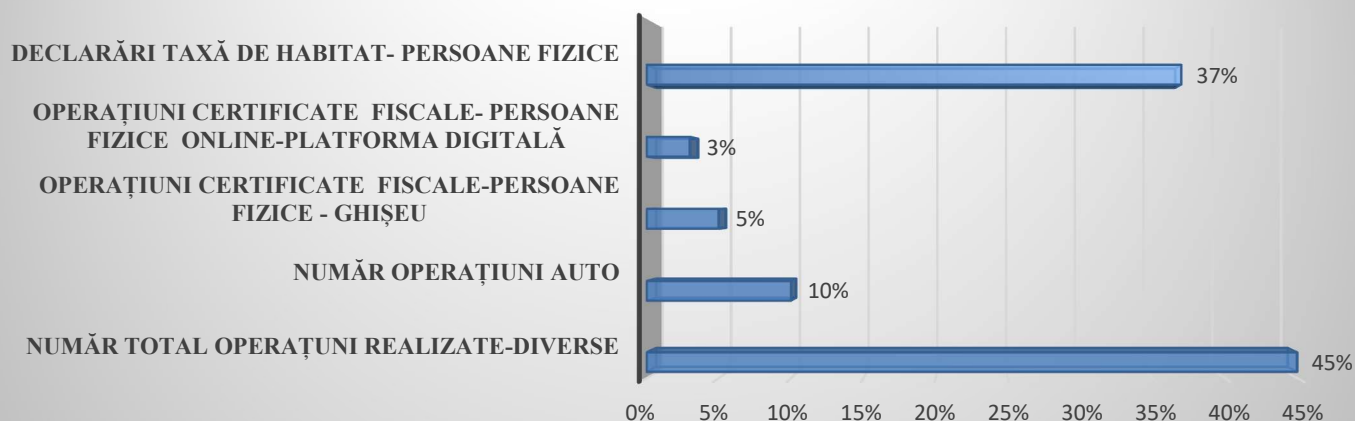
Situație operațiuni Impunere persoane fizice și juridice 2021



Comparativ cu anul 2020, se constată o creștere a volumului de activități, atât a operațiunilor realizate la nivelul ghișeelor din cadrul serviciilor de impunere și în mediul online (depunere documente/ soluționare cereri prin intermediul serviciilor fără autentificare de pe site-ul instituției și prin intermediul „Platformei Digitale”), precum și la nivelul sumelor încasate din Facilități fiscale.

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice I, II, Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice Compartimentul Impunere Persoane Juridice - 2020</i>		
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

Situație operațiuni Impunere persoane fizice și juridice 2020

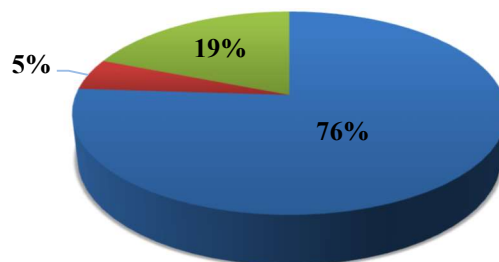


În cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice II și a Compartimentului Impunere Persoane Juridice funcționează serviciul „**Programări Online**”, implementat în cadrul instituției în anul 2019, având ca scop digitalizarea serviciilor de impunere, fluidizarea traficului din sediile instituției și reducerea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

Prezentăm mai jos situația programărilor online realizate la nivelul anului 2021 în cele două sedii dedicate:

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice II, Compartimentul Impunere Persoane Juridice</i> 2021- Programări Online		
Activități Programări Online	Procent	TOTAL
Număr programări efectuate		43.793
Număr operațiuni în stadiul Rezolvat	76%	33.079
Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat	5%	2.356
Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat	19%	8.358
Număr respondenți chestionare		5.092
Calificative „Mulțumit” și „Extrem de mulțumit”	96%	4889

Status operațiuni „Programări Online” 2021

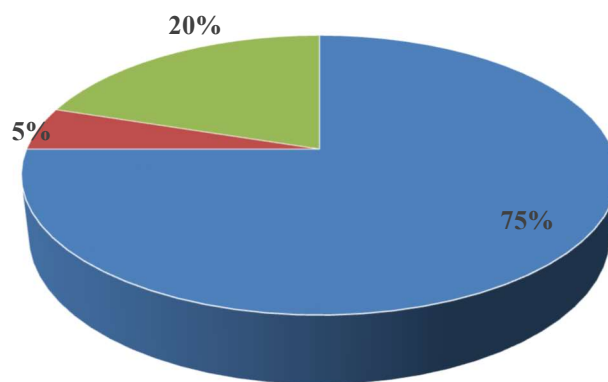


■ Număr operațiuni în stadiul Rezolvat ■ Număr operațiuni în stadiul Nerezolvat ■ Număr operațiuni în stadiul Neprezentat

În raport cu situația anului 2020, se constată o scădere a numărului de programări online, o menținere a procentelor cererilor cu status „Rezolvat”, „Nerezolvat” și „Neprezentat”, precum și o creștere de 3 procente a calificativelor „Mulțumit” și „Foarte mulțumit” oferite de către contribuabilii prezentați la ghișeele serviciului „Programări Online”, prin intermediul chestionarelor transmise de către instituția pe e-mail.

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice II, Compartimentul Impunere Persoane Juridice 2020- Programări Online</i>		
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
Cuquantumul facilităților		978.873,43 lei
Sumă încasată- Facilități Fiscale-persoane juridice		1.635.832,23 lei

Statusul operațiuni „Programări Online” 2020



- 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 suprainpozității a terenurilor și clădirilor neîngrijite** de pe raza Sectorului 2 al Municipiului București, pentru anul 2020 și 2021, este următoarea:

<i>Hotărâri emise-terenuri și clădiri persoane fizice și juridice-2020</i>		89
Igienizate	15%	13
Impuse	63%	56
Alte situații (neîngrijite, scutiri, etc)	22%	20
Suma încasată la data de 31.12.2021	499.627 lei	

<i>Hotărâri emise-terenuri și clădiri persoane fizice și juridice -2021</i>	77
<i>Pentru Hotărârile emise în anul 2021, aplicarea suprainpozității se va realiza începând cu data de 01.01.2022</i>	

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 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 2021:**

<i>Activități principale realizate- Persoane Fizice</i>	TOTAL
Număr somații	28.232
Suma somată	132.066.091 lei
Număr popriri	21.643
Suma poprită	65.500.647 lei
Sechestre	9
Sumă sechestre	1.347.115 lei
Transferuri auto și amenzi dosare executare	517
Sumă transformare amenzi contravenționale în muncă în folosul comunității și insolvență	18.908.965 lei

<i>Activități principale realizate- Persoane Juridice</i>	TOTAL
Număr somații	10.939
Suma somată	65.074.127 lei
Număr popriri	4.879
Suma poprită	74.421.867 lei
Sechestre	9
Sumă sechestre	807.628 lei

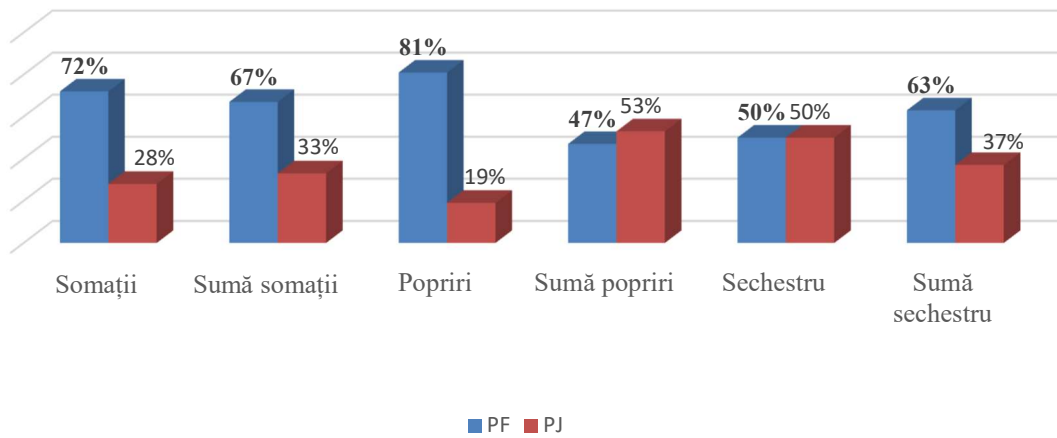
<i>Total încasări persoane fizice și juridice din activitatea de executare silită 2021</i>	100.696.697 lei
<i>Total încasări persoane fizice și juridice din activitatea de executare silită 2020</i>	25.090.171 lei

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

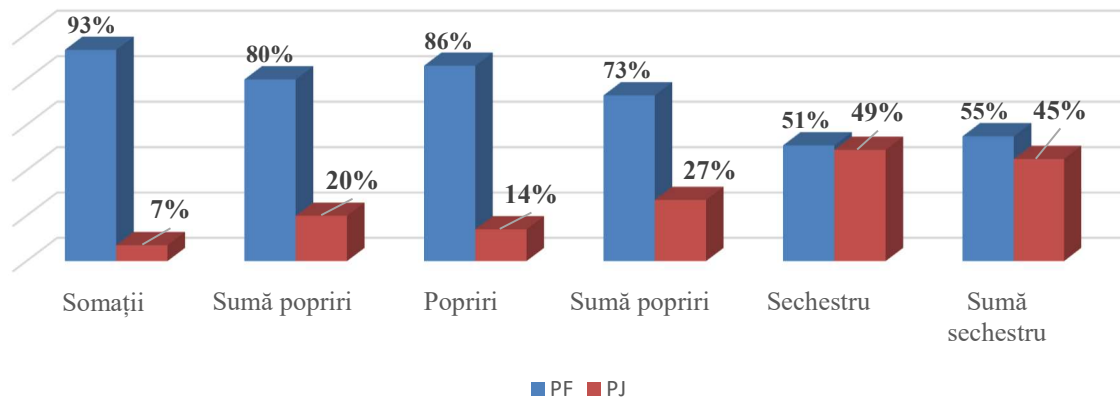
<i>Activități principale realizate- Persoane Fizice</i>	TOTAL
Număr somații	573
Suma somată	56.236.559 lei
Număr popriri	7.267
Suma poprită	59.565.688 lei
Sechestre	76
Sumă sechestre	3.365.278 lei
Transferuri auto și amenzi dosare executare	2370
Sumă transformare amenzi contravenționale în muncă în folosul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

<i>Activități principale realizate- Persoane Juridice</i>	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 2021



Situație forme de executare persoane fizice și persoane juridice anul 2020



Din analiza de mai sus, se constată o creștere procentuală a valorilor obținute în anul 2021, în raport cu rezultatele obținute în anul 2020, precum și a sumei încasate din activitatea de executare silită.

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 2021, în cadrul biroului au fost realizate următoarele activități la nivelul biroului:

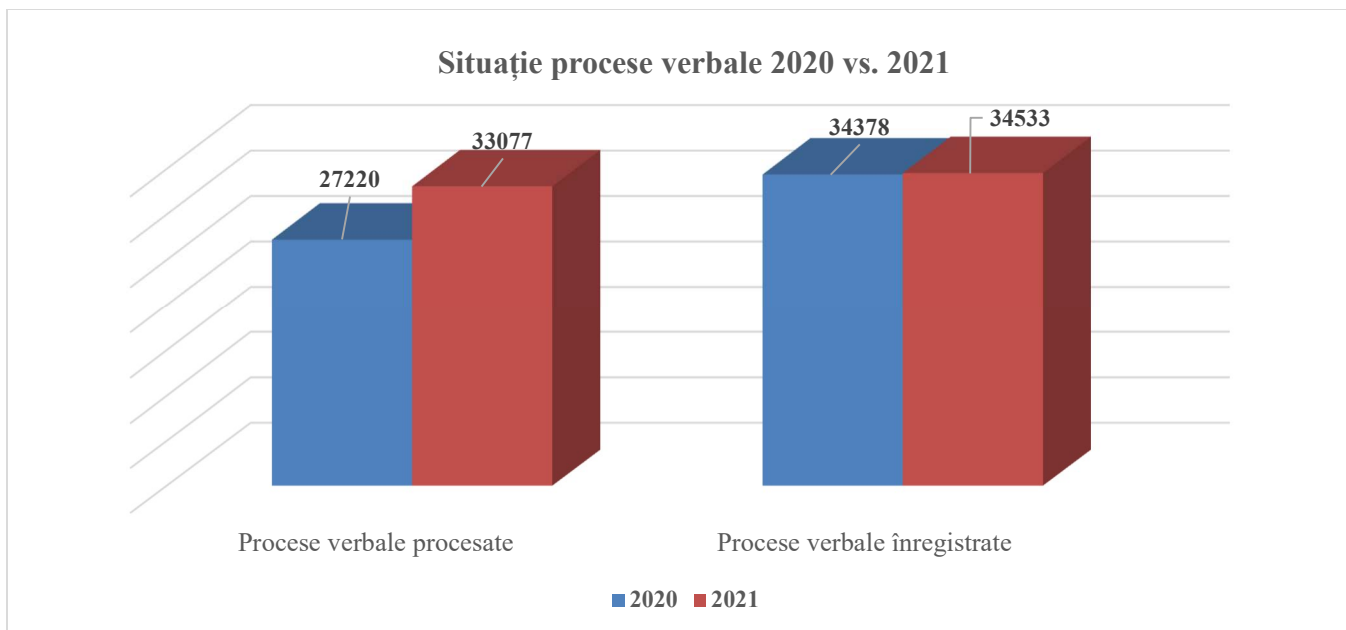
- a fost verificat un număr de 585 contribuabili, dintr-un număr de 643, incluși în Planul de Control Anual, respectiv clădirile în care sunt înregistrate puncte de lucru ale unor agenți economici, dar a căror destinație este înregistrată necorespunzător în evidențele fiscale, astfel **gradul de realizare fiind de 91%**;
- a fost emis un număr de 552 acte de control aferente verificărilor efectuate;
- a fost notificat un număr de 6 contribuabili din cei 6 incluși în Planul de Control Anual, privind modul de stabilire a impozitului pe clădiri datorat de către contribuabili persoane juridice cărora li s-au emis autorizații de construire în perioada 2017-2018, **gradul de realizare fiind de 100%**.

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 2021 au fost procesate în sistemul ATLAS un număr de 33.077 procese verbale contravenționale în vederea monitorizării și înregistrat în baza de date un număr de 34.533 procese-verbale, fiind realizat un grad de procesare de **96%**.

Se constată o creștere a procentului proceselor verbale contravenționale procesate în raport cu anul anterior, cu 4 procente, de la 80% la 96%.



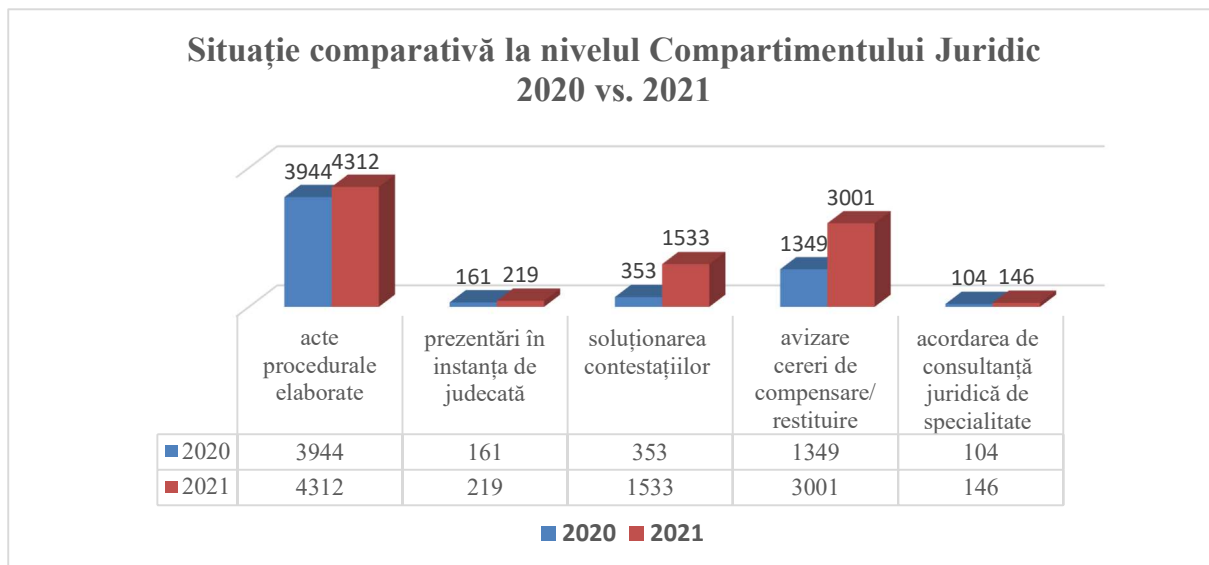
6. Compartimentul Juridic

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.

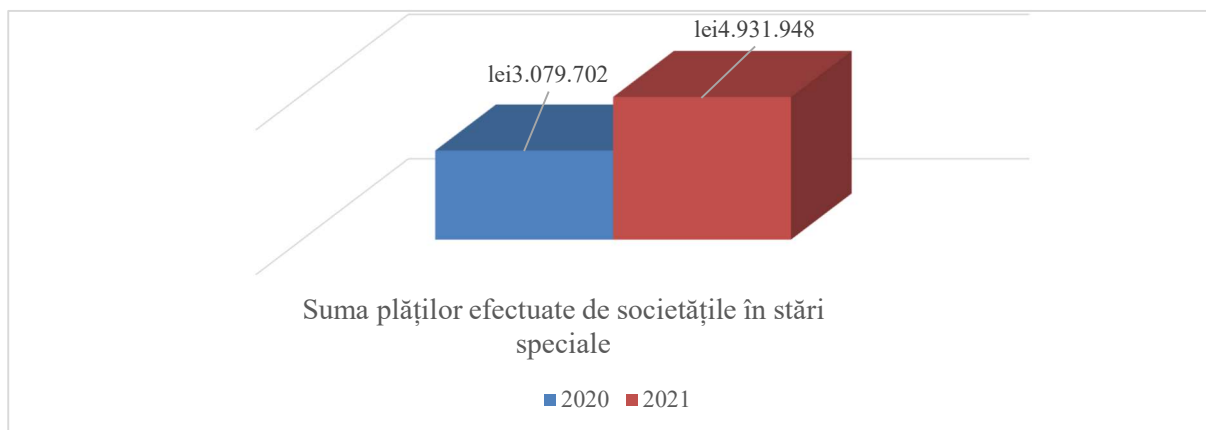
Activitățile desfășurate în anul 2021 de către Compartimentul Juridic au fost următoarele:

- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale după cum urmează: un număr de 4.312 acte procedurale elaborate, 219 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- 1.533 contestații soluționate;
- avizare cereri de compensare/restituire depuse de contribuabili- 3.001 cereri avizate în termenul de 2 zile din cele 3.041 cereri depuse, **rezultând un grad de realizare de 99%**;
- acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției – 146 răspunsuri elaborate;

- o suma plăților efectuate de societățile în stări speciale la nivelul anului 2021 este de 4.931.948 lei.



Se constată o creștere, atât a numărului de activități de la nivelul compartimentului, cât și a creșterii sumei plăților efectuate de către societățile în stări speciale, valoarea celor din urmă fiind cu **38%** mai mare față de anul anterior.



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.

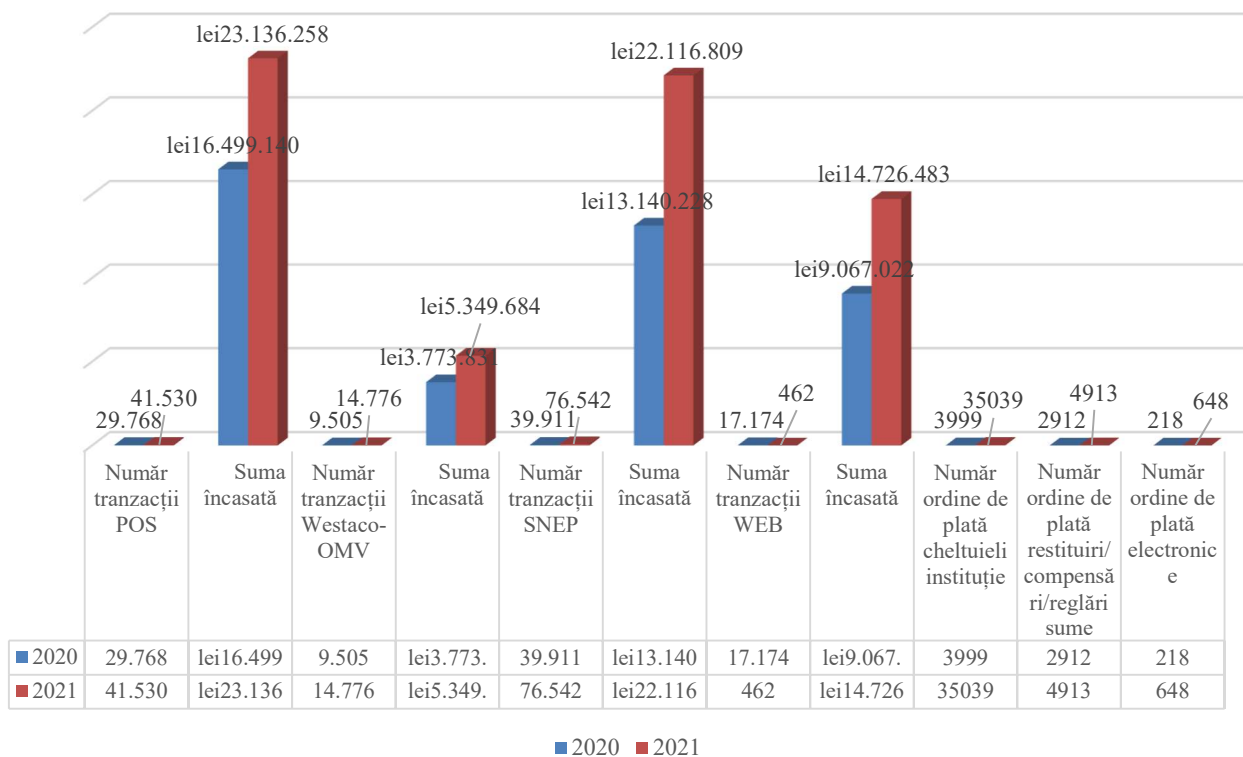
Pe parcursul anului 2021 contribuabilii și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

<i>Modalități de plată / încasare obligații de plată 2021</i>	TOTAL
Număr tranzacții POS	41.530
Suma încasată (lei)	23.136.258 lei
Număr tranzacții Westaco-OMV	14.776
Suma încasată (lei)	5.349.684 lei
Număr tranzacții SNEP	76.542
Suma încasată (lei)	22.116.809 lei
Număr tranzacții Selfpay	462
Suma încasată (lei)	196.43 lei
Număr tranzacții WEB	35.039
Suma încasată (lei)	14.726.483 lei
Număr ordine de plată cheltuieli instituție	4.913
Număr ordine de plată restituiri/compensări/reglări sume	5.913
Număr ordine de plată electronice	648

Se constată o creștere a încasărilor prin toate canalele de plată existente față de anul 2020, iar cele mai utilizate forme de plată fiind POS, sistemul SNEP și tranzacțiile WEB.

<i>Modalități de plată/încasare obligații de plată 2020</i>	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

Tabel comparativ rezultate încasări 2020 vs. 2021



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 2021 a cuprins următoarele:

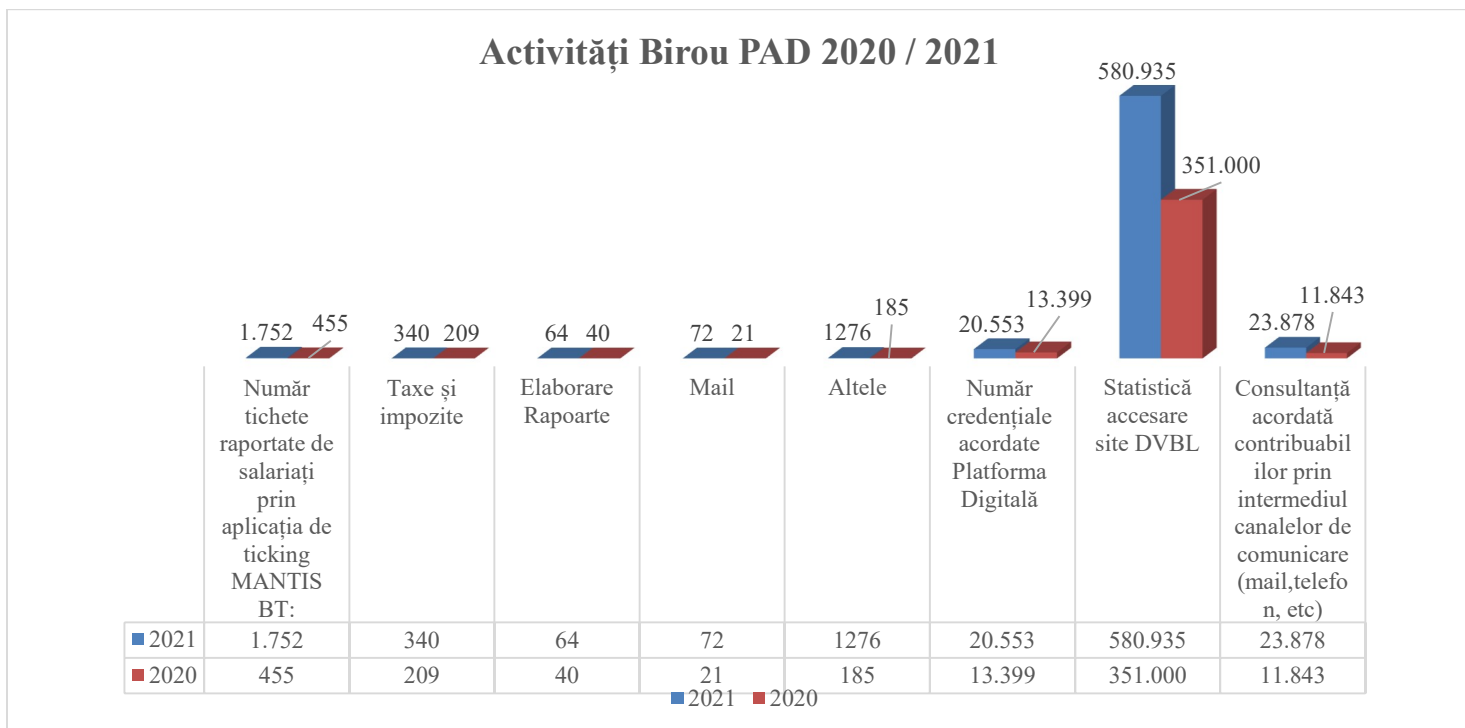
<i>Activități principale - 2021</i>	TOTAL
Număr tichete raportate de salariați prin aplicația de ticking MANTIS BT:	1.752
Taxe și impozite	340
Elaborare Rapoarte	64
Mail	72
Altele	1276
Număr credențiale acordate Platforma Digitală	20.553
Statistică accesare site DVBL	580.935
Consultanță acordată contribuabililor prin intermediul canalelor de comunicare (mail,telefon, etc)	23.878

De asemenea, au fost analizate operațiunile persoane fizice și juridice efectuate pe **Platforma Digitală** în anul 2021, comparativ cu anul 2020, astfel:

<i>An</i>	<i>Număr plăți efectuate</i>	<i>Număr certificate fiscale emise</i>	<i>Număr decizii de impunere și decizii accesorii transmise</i>
2020	16.420	24.025	58.745
2021	32.732	45.802	57.412

În raport cu anul 2020, numărul activităților principale realizate la nivelul Biroului Prelucrare Automată Date în anul 2021 a crescut semnificativ. Acest lucru se datorează atenției acordate de instituția noastră asupra digitalizării serviciilor.

Astfel, rezultatele comparative între cei doi ani sunt următoarele:



Alte activități realizate la nivelul Biroului:

- ✓ Dezvoltare Platformă Digitală, în vederea îmbunătățirii modalității de utilizare a acesteia (interfață nouă; formularele precompletate cu datele existente deja în baza de date a instituției, etc);
- ✓ Diversificarea modalităților de plată, prin implementarea sistemului / stațiilor Selfpay, amplasate în București și Ilfov;
- ✓ Posibilitatea consultării online, în timp real, a numărului de ordine alocat de aparatul de bonuri, prin scanarea codului QR sau a accesării site-ului DVBL S2, astfel nu există obligativitatea așteptării contribuabililor în fața sediului instituției;
- ✓ 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 executiv 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 2021, 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 2021 a fost înregistrat un număr de **62 petiții**, toate având status ”Rezolvat”. De asemenea, au fost solicitate **59 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 **34.349 documente** 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 2021 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 126 evaluări pentru toți salariații propuși pentru evaluare, gradul de realizare fiind de **100%**;
- realizarea concursurilor de promovare în grad și clasă pentru 31 salariați ai instituției;
- elaborarea documentației specifice compartimentului (decizii, adeverințe, note de fundamentare, note de lichidare, situații statistice, etc);
- actualizarea permanentă a bazelor de date și statului de funcții;
- actualizarea fișelor de post ale salariaților, în conformitate cu legislația în vigoare, pentru modificările survenite în cursul anului;
- 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, etc) nu au putut fi realizate.

În cursul anului 2021 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 **8 compartimente din cadrul instituției**, 6 compartimente în conformitate cu Planul anual de control pentru anul 2021, 2 activități de control intern, 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 și monitorizarea celor 25 măsuri propuse spre implementare în urma constatărilor.
- 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, alte raportări etc);
- întocmirea documentației cu privire la managementul riscurilor din cadrul instituției în vederea gestionării riscurilor;
- elaborarea, actualizarea și verificarea procedurilor în cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2;
- actualizarea Codului etic și a deciziei cu privire la desemnarea responsabilului cu etică de la nivelul instituției;
- 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);
- îndeplinirea atribuțiilor de responsabil cu difuzarea informațiilor de interes public (Legea nr.544/2001) din cadrul instituției.

II. Prezentarea obiectivelor strategice și specifice setate la nivelul anului 2021

În anul 2021 a fost setat la nivelul instituției un număr de **5 obiective strategice** și un număr de **26 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.

Obiectivele strategice de la nivelul instituției, pe baza cărora au fost stabilite obiectivele specifice, sunt următoarele:

1. **Încurajarea dialogului cu administrația în vederea furnizării de servicii publice eficiente.**
2. **Reducerea birocrăției, simplificarea și raționalizarea procedurilor administrative aplicabile persoanelor fizice și persoanelor juridice**
3. **Îmbunătățirea capacității administrației de a oferi servicii publice de calitate mediului de afaceri**
4. **Administrație deschisă și receptivă la soluții inovatoare prin promovare de bune practici, inovare, schimb de experiență, networkig și încurajarea dialogului**
5. **Promovarea dezvoltării și utilizării Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (TIC)**

Obiectivele specifice, activitățile, indicatorii de performanță, de la nivelul fiecărui compartiment au fost stabilite astfel:

- ✓ *Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local, până la data de 31.12.2021 de contribuabili - persoane fizice și juridice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri aprobat prin HCL.*
- numărul deciziilor de impunere anulate sau desființate/Nr.deciziilor de impunere emise și comunicate
- nr. total de solicitări/ nr.total de soluționări/eliberări
- nr. calificative mulțumit și foarte mulțumit/ nr. de respondenți

- creșterea cu 20% a nr. de credențiale emise / nr. contribuabili prezentați în cadrul serviciului „Programări Online”
 - nr. respondenți / total contribuabili deserviți
 - nr. calificative „Mulțumit și Extrem de mulțumit” / nr. respondenți
 - nr. certificate fiscale depuse online operate în termenul legal de 48 ore / nr. total certificate fiscale depuse online emiteri credențiale în vederea activării serviciului „Platforma Digitală”
 - creșterea cu 20% a numărului de credențiale emise / număr contribuabili prezentați în cadrul „Programării Online”
 - numărul total al debitorilor persoane fizice verificați din lista cu domiciliul în alte UAT-uri / Numărul 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 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
 - timpul mediu de soluționare lucrare / timp mediu stabilit de 12 min
 - nr. respondenți / total contribuabili deserviți
 - nr. calificative "Bine și Foarte bine" / nr. respondenți
 - nr. deciziilor de impunere anulate sau desființate / nr. deciziilor de impunere emise și comunicate.
- ✓ *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*
 - ✓ *. 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*
- număr contribuabili notificați 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 fiscale

- număr clădiri verificate/ număr clădiri în care sunt înregistrate puncte de lucru ale unor agenți economici și a căror destinație este înregistrată necorespunzător în evidențele fiscale.
 - ✓ *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 31.12.2021*
- alocarea lucrărilor pe inspector într-un timp de 3 zile lucrătoare cu privire la activitatea de realizare a obiectivelor
- 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
 - ✓ *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 inspector 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.
 - ✓ *Transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în activitate în folosul comunității pentru debitorii care întrunesc condițiile de insolvabilitate*
- 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.
 - ✓ *Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2021 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare*
- 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.
 - ✓ *Reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești, parchet, organe de anchetă penală, executori judecătorești, notari publici, alte instituții publice sau persoane private*
- minim un act procedural elaborat/cauzele înregistrate în perioada monitorizată

- ✓ *Acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției;*
- răspunsuri elaborate / solicitări primite
- ✓ *Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale;*
- soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ - fiscale
- ✓ *Avizarea cererilor de compensare/restituire sume sume depuse de contribuabili la bugetul local*
- Completarea / semnarea referatului de soluționare a cererilor de restituire / compensare / distribuire sume în maxim 2 zile lucrătoare / nr. cereri depuse
- ✓ *Asigurarea evidenței analitice pe plătitori-persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la 31.12.2021*
- asigurarea evidenței analitice pe plătitori - persoane fizice și juridice; operațiunile de încasare veniturilor bugetului local; întocmirea situațiilor financiar-contabile periodice
- soluționarea restituirii sau comensării între unele impozite și taxe locale-completarea/semnarea referatului de soluționare a cererilor de restituire/compensare / distribuire sume în maxim 2 zile lucrătoare / nr. cereri depuse.
- ✓ *Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la 31.12.2021 în proporție de 100%*
- activitatea de casierie, elaborarea bugetului de cheltuieli și a rectificărilor bugetare în colaborare cu celelalte birouri și servicii
- ✓ *Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la 31.12.2021 în proporție de 100%*
- elaborarea situațiilor financiare lunare, trimestriale și anuale
- ✓ *Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2021 în proporție de 100%*
- efectuează angajare, lichidarea și plata cheltuielilor instituției
- ✓ *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*
- menținerea infrastructurii IT la un nivel maxim de performanță și securitate, care să asigure desfășurarea în condiții optime a activităților specifice direcției

- rapoarte realizate/rapoarte solicitare
 - ✓ *Furnizarea de informații și servicii publice eficiente prin mijloace electronice*
- creșterea cu 20% a numărului de cetățeni înregistrați ca utilizatori ai serviciilor electronice puse la dispoziție de Direcției
 - ✓ *Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice.*
- îmbunătățirea capacității instituționale în folosul beneficiarilor direcți sau indirecti prin realizarea, până la 30.12.2021 a proiectului privind Optimizarea interfeței platformei digitale a DVBL Sector 2
 - ✓ *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.*
- rectificări ale programului anual /nr. de rectificări bugetare
- număr de achiziții desfășurate / număr de activități planificate
- număr de documente arhivate și gestionate lunar / nr. documente primite în vederea arhivării.
- ✓ *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*
- 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 2021 sau suplimentate pe parcursul anului 2021
- nr. propuneri monitorizate/nr. propuneri aprobate din planul de măsuri aferent Raportului de Control Intern
- ✓ *Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice managementului calității la nivelul instituției, conform Standardelor implementate în vederea menținerii certificării SMC/SMI*
- menținerea gradului de conformitate SCIM – CONFORM -16 standarde implementate/16 standarde SCIM.

- ✓ *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*
- număr cereri rezolvate în termenul legal / număr total de petiții depuse de către cetățeni
- nr. petiții alocate compartimentelor responsabile / nr. total de petiții înregistrate de către cetățeni
- ✓ *Înregistrarea documentelor primite de la alte instituții*
- nr. documente înregistrate și alocate/ nr. documente primite
- ✓ *Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2021*
- nr. posturi ocupate / nr. posturi aprobate prin organigramă
- ✓ *Gestiunea eficientă a carierei funcționarilor publici și a personalului contractual*
- nr. salariați înscriși la examenul de promovare / nr. salariați care îndeplinesc condițiile de promovare
- realizarea activităților privind gestionare carieră funcționari publici și personal contractual
- ✓ *Definirea cât mai clară a fiecarui post, prin transpunerea obiectivelor organizației în scopul principal al postului și în setul de atribuții al acestuia*
- nr. fișe de post actualizate /nr. fișe de post necesar a fi actualizate.

Obiectivele strategice și implicit cele specifice ale instituției stabilite la nivelul anului 2021, au fost realizate în proporție de 97%.

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

În conformitate cu cerințele Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind Codul controlului intern managerial al entităților publice, a fost inițiată prezenta cercetare de piață referitoare la gradul de satisfacție a cetățenilor Sectorului 2 cu privire cu calitatea serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2.

Obiectivele cercetării au fost următoarele:

- ✓ evaluarea stadiului actual al gradului de satisfacție al contribuabililor;
- ✓ solicitarea de propuneri de îmbunătățire din partea contribuabililor în vederea atingerii unui grad de satisfacție de minim 80%, cumulat din notele de 4 și 5, respectiv calificativele mulțumit și foarte mulțumit;
- ✓ identificarea zonelor de interes ale contribuabililor în vederea îmbunătățirii serviciilor și/ sau implementarea unor noi servicii ce vin în întâmpinarea nevoilor contribuabililor.

Pentru a obține rezultate relevante cu privire la gradul de satisfacție a contribuabililor la nivelul anului 2021, în cercetare a fost inclus un număr de **44** respondenți ce au completat chestionare online pe site-ul instituției, un număr de **5092** chestionare în format electronic transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online”, un număr de **1320** chestionare în format electronic transmise pe e-mail contribuabililor ce s-au prezentat la ghișeele instituției în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice I, un număr de **3462** sondaje de opinie de pe „Platforma Digitală” și un număr de **9411** calificative acordate prin intermediul consolelor de opinie amplasate la nivelul ghișeelelor.

Menționăm că au fost luate în considerare doar calificativele analizate în trimestrele I, II și III, întrucât în luna decembrie 2021 instituția și-a schimbat sediul și sistemul de monitorizare al contribuabililor de la ghișee.

Astfel, cercetarea privind gradul de satisfacție a cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2021 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2 a fost bazată pe un **eșantion total de 19.285** contribuabili evaluați cu vârste cuprinse între **23 – 93 de ani**.

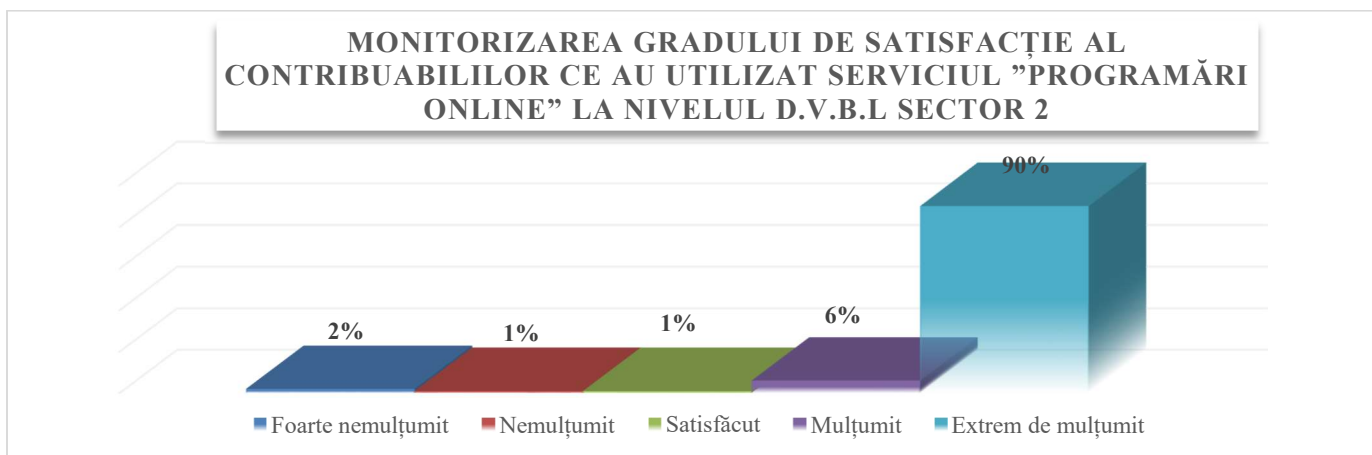
În vederea evaluării gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2 au fost aplicate și analizate o serie de instrumente specifice:

- 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 programare online;
- sondajele de opinie oferite prin aplicația „Platformă Digitală”;

- consolele de opinie, oferite contribuabililor persoane fizice și juridice la ghișeele din sediile instituției.

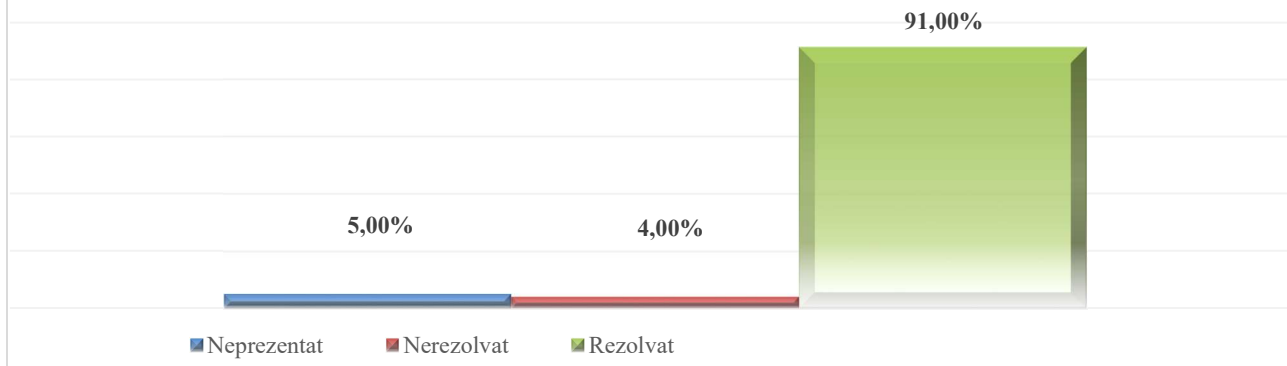
În urma analizei acestora, au fost constatate următoarele aspecte:

- ✓ Se constată o creștere de **32%** a numărului de utilizatori activați pentru „Platforma Digitale” față de anul 2020;
- ✓ Se constată o creștere cu **37%** a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2021 față de anul 2020, iar gradul de satisfacție a contribuabililor cu calificativul „Foarte mulțumit” cu privire la „Platforma Digitală” a scăzut cu **6 procente** față de anul precedent;
- ✓ Un procent semnificativ din totalul de **5092** chestionare este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „mulțumit” și „foarte mulțumit” (**96%**).



- ✓ Se constată o creștere a calificativului „Excelent” acordat de contribuabilii ce au evaluat în anul **2021** de la **99.70%** în anul **2020** la **99.97%** în anul **2021**.
- ✓ De asemenea, la nivelul anului 2021, s-a constatat următoarea situație cu privire la stadiul lucrărilor înregistrate prin intermediul serviciului „Programări Online”:

STADIUL LUCRĂRILOR REALIZATE PRIN „PROGRAMĂRI ONLINE” DIN CADRUL DIRECȚIEI VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2



Aspectele de îmbunătățit sesizate de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor instrumentelor de măsurare la nivelul anului 2021, 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;
- îmbunătățirea funcționalității și design-ului Platformei Digitale și a site-ului;
- 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”.

De asemenea, rezultatele sondajelor de pe „Platforma Digitală” și a chestionarelor aplicate au fost utilizate în elaborarea matricei Importanță-Satisfacție, **instrument ce subliniază arile 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:

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




Pentru evaluarea importanței pe criterii, la nivelul anului 2021, 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 – 21%;
-  calitate serviciilor – 32%;
-  utilizare servicii online – 25%;
-  modul de comunicare – 18%;
-  termenele de soluționare – 4%.

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 – 23%;
-  calitate serviciilor – 40%;
-  termenele de soluționare – 2%;






-  modul de comunicare – 16%;
-  timpul de așteptare – 19%;

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 – 0.19;
-  calitatea serviciilor -0. 19
-  timpul de așteptare – 0.17;
-  modul de comunicare – 0.15;
-  termenele de soluționare – 0.03.

Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

-  utilizare servicii online – **0.19 – necesită o atenție sporită**
-  calitatea serviciilor – **0.19 – necesită o atenție sporită;**
-  timpul de așteptare – **0.17 – necesită o atenție sporită;**
-  comunicare – **0.15 - necesită o atenție sporită;**
-  termenele de soluționare – **0.03 - se menține nivelul de atenție actual;**

Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

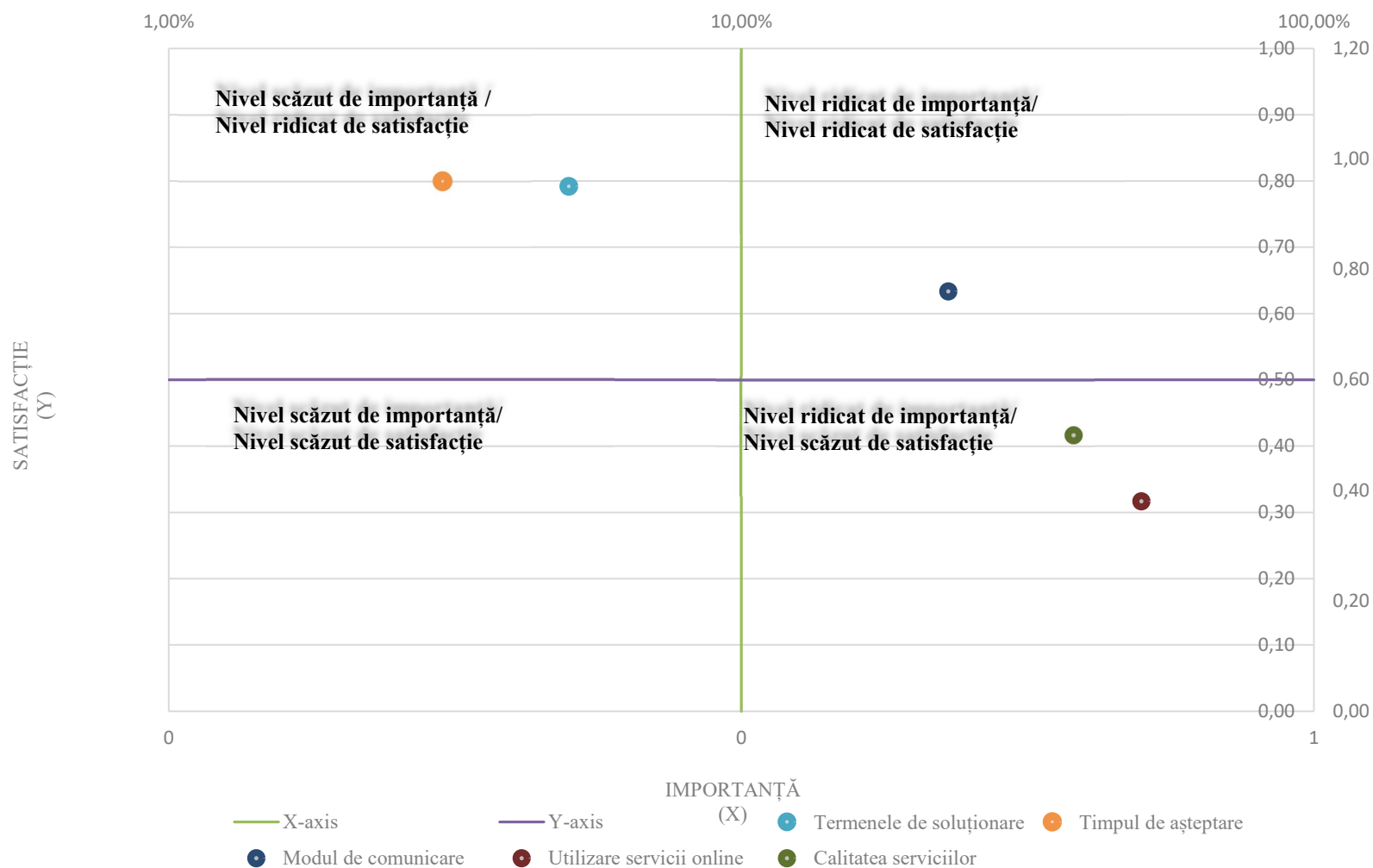
- având în vedere concluziile raportului privind gradul de satisfacție de la nivelul anului 2020 cu privire la matricea importanță-satisfacție, se constată o îmbunătățire a situației criteriului „utilizare servicii online” la nivelul anului 2021, rezoluția acestuia scăzând de la 0.23 la 0.19.
- se constată o creștere semnificativă a calității timpului de așteptare, creștere datorată în principal migrării contribuabililor de la prezența fizică în sălile instituției către serviciile digitale („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. Majoritatea contribuabililor au considerat necesare modificări cu privire la următoarele aspecte:

- **„Platforma Digitală”** - îmbunătățirea funcționalității și design-ului, precum și promovarea activă a acesteia prin diferite canale online (Facebook, Google, internet, site propriu, etc);

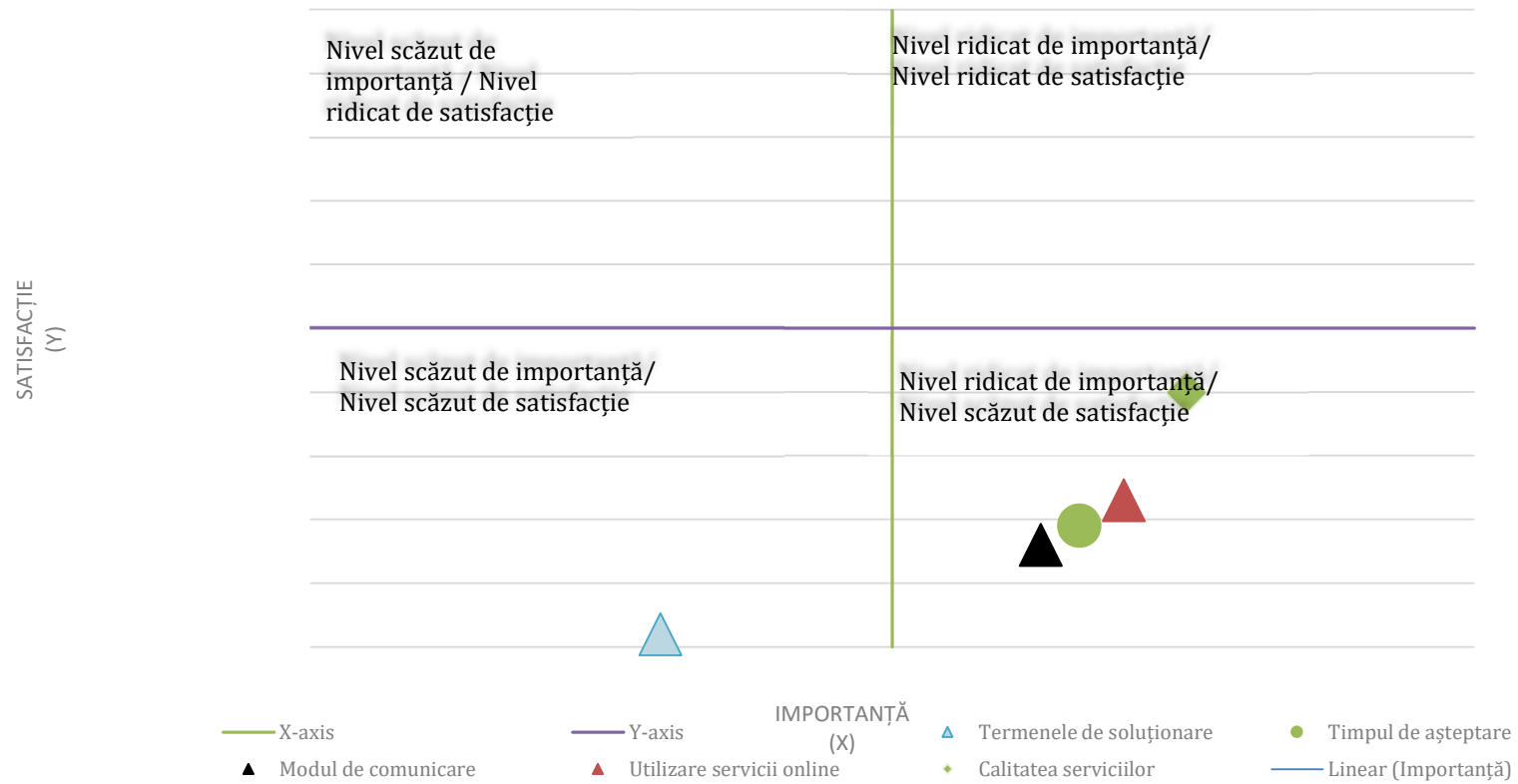
Menționăm că în cursul acestui an, aplicația „Platforma Digitală” a beneficiat de schimbări majore: simplificarea ecranului principal pentru o mai bună gestionare a contului, conținutul optimizat pentru utilizarea principalelor tipuri de browser utilizate (Cross-Browser), formularele precompletate cu datele existente deja în baza de date a instituției, versiune pentru dispozitive mobile (Responsive): smartphone / tabletă, dezvoltarea posibilităților de obținere acces la platforma digitală prin introducerea de noi posibilități de identificare (identificarea prin documente semnate electronic cu semnătură calificată).

- **„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 2021



Concluzii și propuneri de îmbunătățire:

Aspectele de îmbunătățit sesizate de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor instrumentelor de măsurare la nivelul anului 2021, au fost următoarele:

- suplimentare număr ghișee/ personal și / sau funcționarea tuturor ghișeeilor;
- îmbunătățirea modului de comunicare al inspectorilor (creșterea amabilității și profesionalismului acestora în relația cu contribuabilii);
- promovare mai intensă a serviciilor electronice;
- îmbunătățirea funcționalității și design-ului Platformei Digitale și a site-ului;
- 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 2022

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 31.12.2022 de la contribuabili - persoane fizice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri;
2. Controlul modului de declarare și stabilire a taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate (5 artere principale);
3. 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 (500 clădiri);
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 31.12.2022;
5. Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare/restituire / distribuire sume;
6. Transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în activitate în folosul comunității pentru debitorii care întrunesc condițiile de insolvabilitate;
7. Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2022 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. Avizarea cererilor de compensare/restituire sume depuse de contribuabili la bugetul local în termen de 2 zile lucrătoare;
12. Asigurarea în proporție de 100% a măsurilor administrative pentru buna funcționare a activității instituției prin: Rectificări ale programului anual /nr. de rectificări bugetare, Număr

- de achiziții desfășurate / număr de activități planificate, număr de documente arhivate și gestionate lunar / nr. Documente primite în vederea arhivării;
13. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului de management al mediului de la nivelul instituției, în vederea certificării ISO 14001;
 14. Asigurarea evidenței analitică pe plătitori - persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la 31.12.2022;
 15. Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la data de 31.12.2022 în proporție de 100%;
 16. Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2022 în proporție de 100%;
 17. Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2022 în proporție de 100%;
 18. 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;
 19. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice SCIM și managementului calității la nivelul instituției, precum și monitorizarea implementării ISO 14001 - standard cu privire la sistemul de mediu și ISO 27001 - standard cu privire la sistemul de securitate a informației;
 20. Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2022;
 21. Gestiunea eficientă a carierei funcționarilor publici și a personalului contractual;
 22. Definirea cât mai clară a fiecarui post, prin transpunerea obiectivelor organizației în scopul principal al postului și în setul de atribuții al acestuia.

Digitalizarea activității Primăriei Sectorului 2 și a serviciilor publice de interes local aflate în subordinea Consiliului Local al Sectorului 2.

Obiective specifice:

23. Asigurarea administrării și exploatării în condiții optime a infrastructurii IT a DVBL, până la 31.12.2022, 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;

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

Obiective specifice:

24. Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice;
25. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului managementului sistemului securității informației de la nivelul instituției, în vederea certificării SMSI;
26. 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;
27. 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 activităților de audit / control intern / propuneri contribuabili.

Astfel, **realizările de la nivelul anului 2021 au fost următoarele:**

1. Îmbunătățirea funcționalității Platformei Digitale, în vederea creșterii numărului de utilizatori ai serviciilor electronice;
2. Adăugarea unei noi modalități de plată a taxelor și impozitelor locale la nivelul Sectorului 2, prin intermediul stațiilor de plată Selfpay, amplasate în București și Ilfov.
3. Creșterea numărului instituțiilor publice / notarilor publici înrolați în Platforma Digitală DVBL în vederea obținerii certificatelor de atestare fiscală online, în cazurile și în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare;
4. Implementarea posibilității de consultare online, în timp real, a numărului de ordine alocat de aparatul de bonuri, prin scanarea codului QR sau a accesării site-ului DVBLS2, astfel nu există obligativitatea așteptării contribuabililor în fața sediului instituției;

5. Solicitare feedback cu privire la interacțiunile contribuabililor cu personalul de la ghișeele instituției (persoane fizice și juridice), în vederea monitorizării permanente a acestora cu scopul îmbunătățirii calității serviciilor oferite;
6. Transmiterea periodică a **Buletinului Informativ** contribuabililor ce dețin o adresă de mail activă;
7. Îmbunătățire și actualizare permanentă site <https://www.impozitelocale2.ro/> , în vederea postării unor informații clare și utile contribuabililor;
8. Campanie promovare intensă a **Platformei Digitale** pe rețelele de socializare-facebook;
9. 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);
10. 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;
11. **Monitorizarea permanentă a obiectivelor specifice** fiecărui compartiment, prin rapoarte de activitate lunare și centralizarea acestora la nivelul Comisiei de Monitorizare;
12. Menținerea **gradului de conformitate-CONFORM**, respectiv implementarea celor 16 standarde SCIM, conform Ordinului 600/2018;
13. 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

În vederea îmbunătățirii performanțelor și creșterea calității serviciilor furnizate, cu impact direct asupra creșterii gradului de satisfacție al contribuabililor, s-au stabilit la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, următoarele **acțiuni pentru anul 2022**:

- ✓ îmbunătățirea continuă a serviciilor electronice, având ca scop creșterea numărului de utilizatori, precum și promovarea intensă a serviciilor electronice furnizate de către instituția noastră („Platforma Digitală”, 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, profesionalism, în funcție de activitatea fiecărui angajat, etc);
- ✓ obținerea certificării ISO 9001:2015 în domeniul sistemului de management al calității, ISO 27001:2018, în domeniul sistemului securității informațiilor și ISO 14001, în domeniul sistemului de management al mediului;
- ✓ îmbunătățirea continuă a Sistemului de Control Intern Managerial (SCIM) la nivelul instituției în vederea menținerii gradului de conformitate SCIM – CONFORM- 16 standarde implementate;
- ✓ îmbunătățirea / eficientizarea activității instituției prin: achiziția unui echipament profesional de procesare a corespondenței, precum și achiziția unui modul al sistemului informatic de gestiune al impozitelor și taxelor locale specifice- ATLAS Analitic;
- ✓ implementare Proiect Stații de reîncărcare pentru autovehicule electrice.

DIRECTOR EXECUTIV
CRISTIAN ATANASIE DUȚU

