



ROMÂNIA
Municipiul București Sector 2
DIRECȚIA VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2



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

Nr. înregistrare: 19990/23.01.2020

Aprob,

Director Executiv

Cristian Atanasie Duțu



**Raport anual privind gradul de satisfacție al contribuabililor cu
privire la calitatea serviciilor Direcției Venituri Buget Local**

Sector 2

- Anul 2019 -

Inițiator:

Cristina Petre- Coordonator Compartiment CIMC

Data raport: 23.01.2020



CUPRINS

REZUMAT INTRODUCȚIV.....	2
I. DESCRIEREA BENEFICIARULUI.....	3
II. OBIECTIVELE CERCETĂRII	4
III. ORGANIZAREA CERCETĂRII	5
III.1. FORMAREA EȘANTIONULUI.....	5
III.2. ANCHETA DE PIAȚĂ	6
IV. REZULTATELE CERCETĂRII.....	7
IV.1. EVALUAREA SATISFACȚIEI GLOBALE	7
A. Analiza chestionarelor suport letric.....	7
B. Analiza chestionarelor în format electronic, completate de petenți pe site-ul instituției.....	9
a. Rezultatele analizei chestionarelor aplicate letric în sediile de așteptare și electronic pe site-ul instituției contribuabililor persoane fizice și juridice cu privire la „Platforma Digitală”	11
C. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online”	13
D. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală”	18
E. Analiza rapoartelor privind consolelele de opinie.....	20
F. Rezultatele analizei calificativelor acordate de contribuabili prin intermediul consolelor de la ghișeele instituției.....	24
IV.2. EVALUAREA IMPORTANȚEI PE CRITERII	26
IV.3. EVALUAREA SATISFACȚIEI PE CRITERII	27
IV.4. MATRICEA IMPORTANȚĂ-SATISFACȚIE.....	29
V. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE.....	30
VI. BIBLIOGRAFIE.....	34
VII. ANEXE:.....	35



REZUMAT INTRODUCȚIV

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

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

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

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

c) menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.”

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

- evaluarea și monitorizarea permanentă a gradului de satisfacție al contribuabililor;

- implementarea în cadrul instituției (în măsura posibilităților), a celor mai relevante propuneri de îmbunătățire din partea contribuabililor.

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



I. DESCRIEREA BENEFICIARULUI

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

Sediul central al Direcției Venituri Buget Local Sector 2 este în B-dul Gării Obor nr. 10, Sector 2, București, iar structura organizatorică cuprinde 6 servicii, 5 compartimente și 2 birouri, împărțite în alte 6 sedii secundare, în conformitate cu organigrama aprobată de Consiliul Local Sector 2.

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;
4. Urmărirea și executarea creanțelor bugetare constând în impozite, taxe locale și a altor venituri ale bugetului local;
5. Verificarea și controlul modului de declarare, stabilire și achitare a obligațiilor fiscale la bugetul local;
6. Vizarea tuturor documentelor, ce se vor elibera sau prelungii, ca valabilitate, petenților în drept, de către serviciile instituției.



II. OBIECTIVELE CERCETĂRII

În conformitate cu standardul internațional EN ISO 9001 privind Sistemul de Management al Calității, a fost inițiată prezenta cercetare de piață referitoare la gradul de satisfacție al cetățenilor Sectorului 2 cu privire cu calitatea serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2.

Obiectivele cercetării au fost următoarele:

- a) evaluarea stadiului actual al gradului de satisfacție al contribuabililor;
- b) solicitarea de propuneri de îmbunătățire din partea contribuabililor în vederea atingerii unui grad de satisfacție de minim 80%;
- c) identificarea zonelor de interes ale contribuabililor în vederea îmbunătățirii continue a serviciilor și/ sau implementarea unor noi servicii ce vin în întâmpinarea nevoilor contribuabililor.



III. ORGANIZAREA CERCETĂRII

III.1. FORMAREA EȘANTIONULUI

Pentru a obține rezultate relevante cu privire la gradul de satisfacție al contribuabililor la nivelul anului 2019, a fost analizat un eșantion de **104 de contribuabili**, în vederea aplicării chestionarelor suport letric în sălile de așteptare ale sediilor Direcției Venituri Buget Local Sector 2:

- Serviciul Impunere Persoane Fizice I – **31** ;
- Serviciul Impunere Persoane Fizice II – **22** ;
- Compartimentul Impunere Persoane Juridice-**20**;
- Sediul din Piața Obor-taxă de habitat-**11**;
- Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni – **20** .

De asemenea, cercetarea a inclus și un eșantion de **97** respondenți ce au completat chestionare online pe site-ul instituției pentru următoarele compartimente : Serviciul Impunere Persoane Fizice I, Serviciul Persoane Fizice II, Serviciul Buget Finanțe Contabilitate, Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Juridice și Fizice, Biroul Prelucrare Automată Date, Biroul Inspecție Fiscală, Compartimentul Impunere Persoane Juridice, Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni, precum și un număr de **6.581** chestionare în format electronic transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online”, un număr de **1.635** sondaje de opinie de pe „Platforma Digitală” și un număr de **31.641** calificative acordate prin intermediul consolelor de opinie amplasate la nivelul ghișeeilor.

Astfel, cercetarea privind gradul de satisfacție al cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2019 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2 a fost bazată pe un **eșantion total de 40.058** contribuabili evaluați cu vârste cuprinse între **23 – 93 de ani**.



III.2. ANCHETA DE PIAȚĂ

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

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

Metodologia aplicată în analiza chestionarelor este reprezentată de procedura operațională privind **Monitorizarea gradului de satisfacție al contribuabilului - PO.07.03.01.**

Instrumentele de măsurare utilizate se regăsesc anexate prezentului raport.



IV. REZULTATELE CERCETĂRII

IV.1. EVALUAREA SATISFACTIEI GLOBALE

A. Analiza chestionarelor suport letric

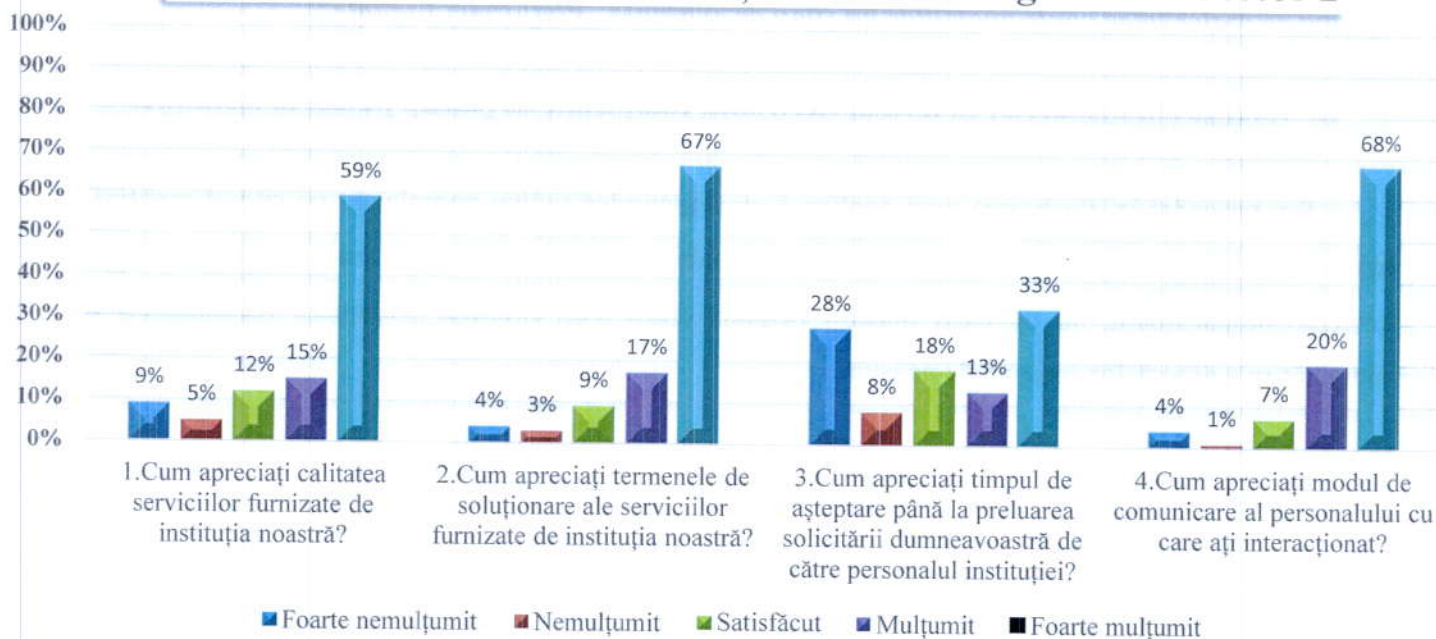
S-a procedat la efectuarea unei analize a chestionarelor pe suport letric acordate contribuabililor persoane fizice și juridice în sediile instituției pentru fiecare Serviciu /Compartiment în parte, iar pe baza răspunsurilor oferite au fost conturate o serie de propuneri de îmbunătățire.

Un număr de 104 contribuabili au evaluat prin intermediul chestionarelor aplicate în sediile instituției gradul de satisfacție privind interacțiunile acestora la nivelul tuturor compartimentelor monitorizate (Impunere Persoane Fizice I și II, Compartimentul Impunere Persoane Juridice, Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni, Sediul Piața Obor). Chestionarele au fost analizate conform grilei de la 1-5 unde nota 1 reprezintă calificativul „Foarte nemulțumit”, 2 reprezintă calificativul „Nemulțumit”, nota 3 reprezintă calificativul „Satisfăcut”, nota 4 reprezintă calificativul „Mulțumit”, iar nota 5 reprezintă calificativul „Foarte mulțumit”.

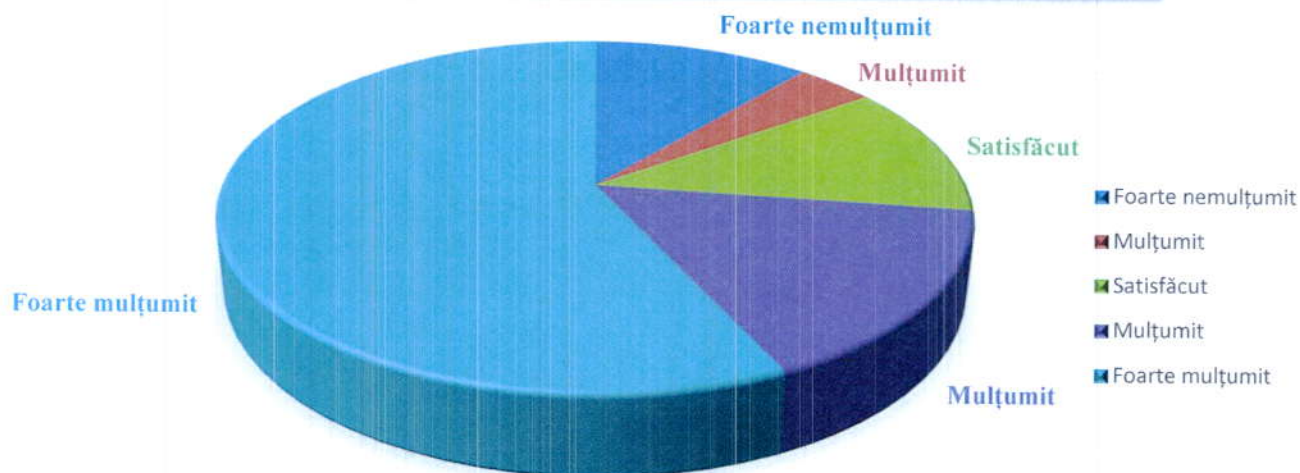


Situația prezentată în tabelul de mai sus este rezumată în următorul grafic:

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



Grafic privind gradul de satisfacție la nivelul instituției, conform analizei chestionarelor suport letric





Cu privire la răspunsurile oferite de către contribuabili cu privire la "Platforma Digitală", menționăm că doar 12 din cei 104 contribuabili respondenți a afirmat că **utilizează** serviciile digitale de pe „Platforma Digitală”, reprezentând un procent de **doar 12%**.

*Principalul motiv menționat de contribuabili cu privire la neutilizarea serviciului online fiind reprezentat de faptul că **majoritatea contribuabililor nu știau de existența „Platformei Digitale”.***

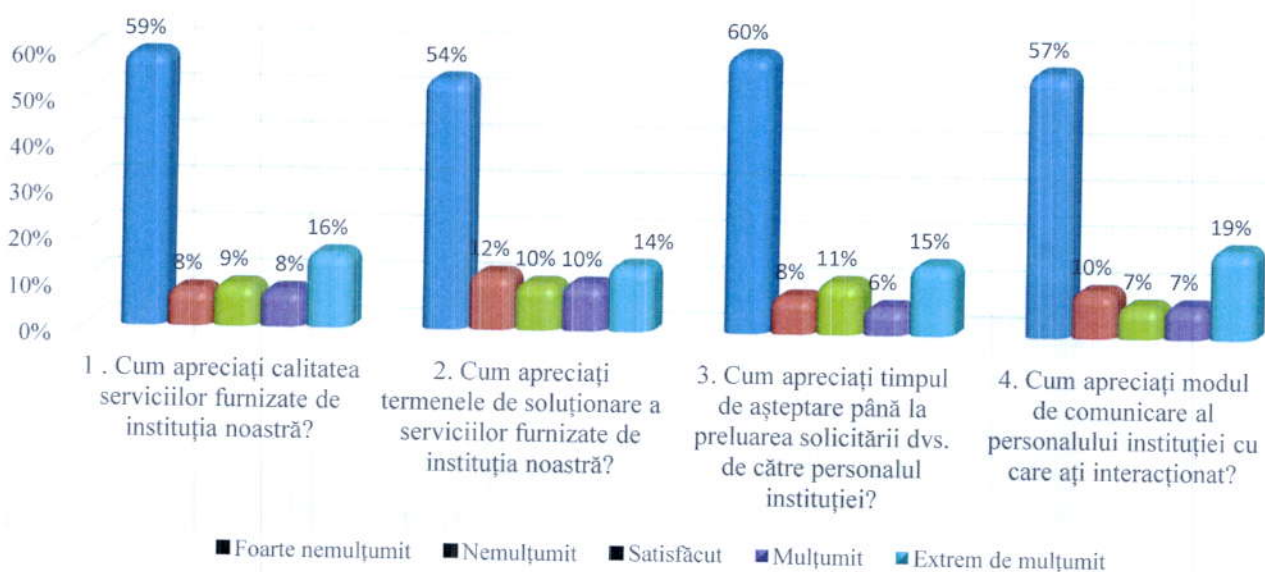
B. Analiza chestionarelor în format electronic, completate de petenți pe site-ul instituției

S-a procedat la efectuarea unei analize a chestionarelor online completate pe site-ul instituției publice (www.impozitelocale2.ro) de către contribuabilii persoane fizice și juridice pentru fiecare Serviciu/Compartiment, iar pe baza fiecărui răspuns oferit s-au conturat propuneri/ recomandări de îmbunătățire a aspectelor sesizate de aceștia.

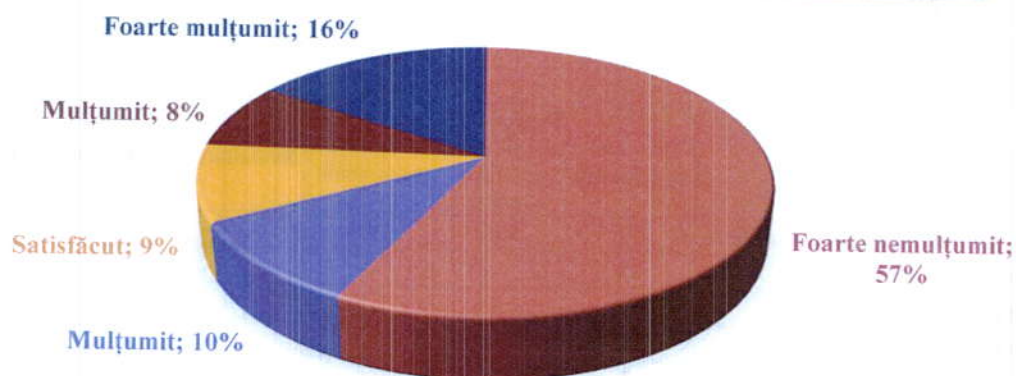


Situația analizată poate fi reprezentată grafic astfel:

Monitorizarea gradului de satisfacție conform chestionarelor în format electronic la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2



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



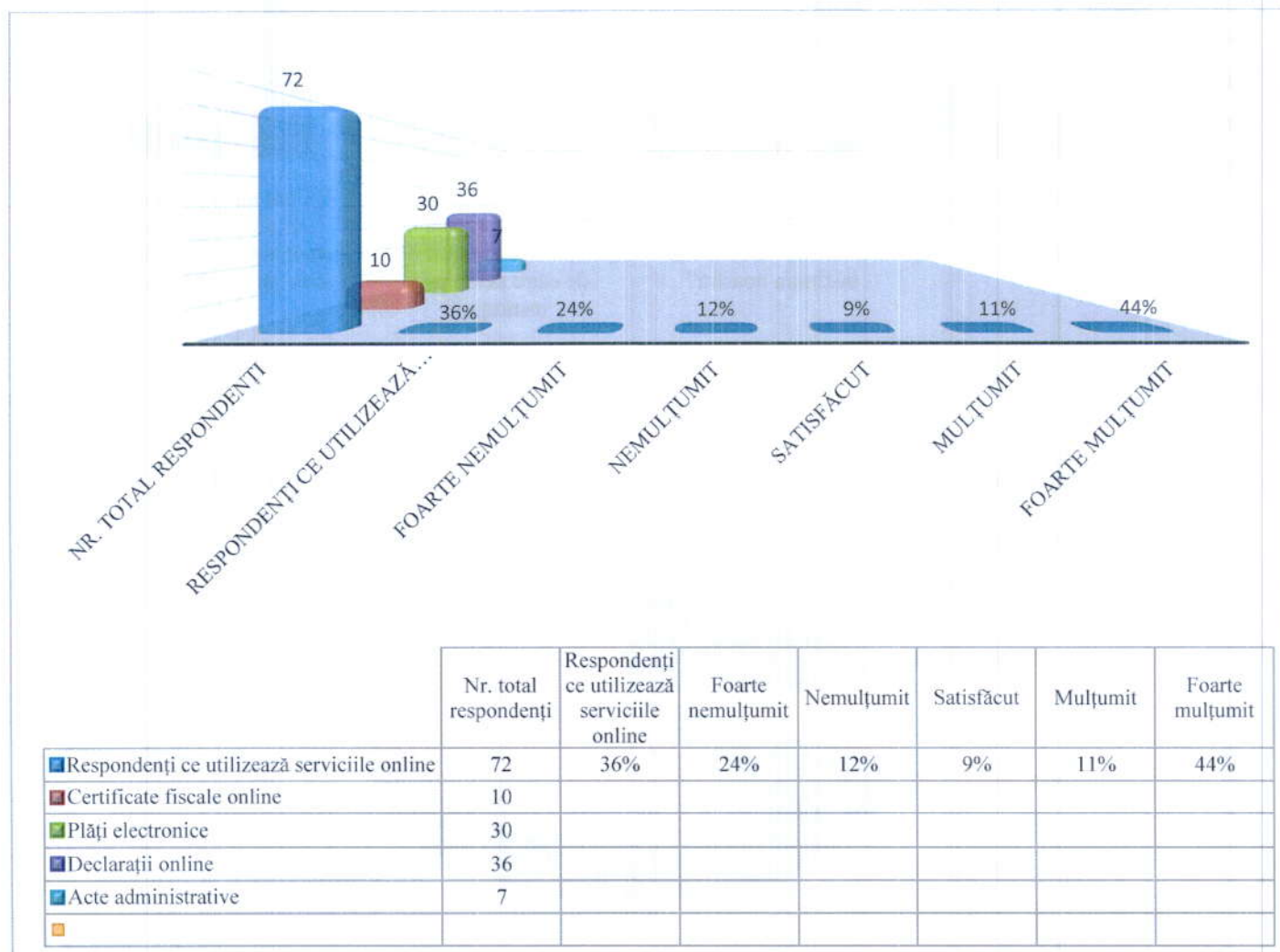
Se constată un grad de nemulțumire ridicat cu privire la toate cele 4 criterii analizate (calitatea serviciilor, termenele de soluționare, timpul de așteptare, modul de comunicare al personalului) contribuabilii subliniind în propunerile de îmbunătățire toate aspectele de care sunt nemulțumiți.



a. Rezultatele analizei chestionarelor aplicate letric în sediile de așteptare și electronic pe site-ul instituției contribuabililor persoane fizice și juridice cu privire la „Platforma Digitală”

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

Situația generală cu privire la utilizarea serviciilor „Platformei Digitale” este reprezentată în graficul ce urmează:





În urma analizei celor 201 de chestionare s-au constatat următoarele:

- cele mai utilizate servicii online au fost depunerea declarațiilor online și plățile electronice;
- se constată o scădere a gradului de satisfacție cu privire la serviciile utilizate prin intermediul „Platformei Digitale” în anul 2019 comparativ cu anul 2018- o diferență de 11 procente a calificativului „Foarte mulțumit” (36% în anul 2019 și 47% în anul 2018) printre motivele prezentate de către contribuabili cu privire la acest aspect se numără următoarele:
 - nefuncționalități ale „Platformei Digitale”;
 - dificultăți în procesul de utilizare al acesteia;
 - se constată în continuare un număr considerabil de contribuabili ce nu dețin informații referitoare la ”Platforma Digitală”.

De asemenea, se constată faptul că a scăzut numărul contribuabililor ce nu dețin informații cu privire la existența serviciului online „Platforma Digitală”, comparativ cu anul 2018, iar această scădere se poate datora promovării active a serviciului: pliante oferite contribuabililor în sala de așteptare, promovarea directă a serviciului de către inspectori, oferirea de informații privind acest serviciu pe canalele media.

Situația utilizării „Platformei Digitale” conform chestionarelor suport letric și electronic



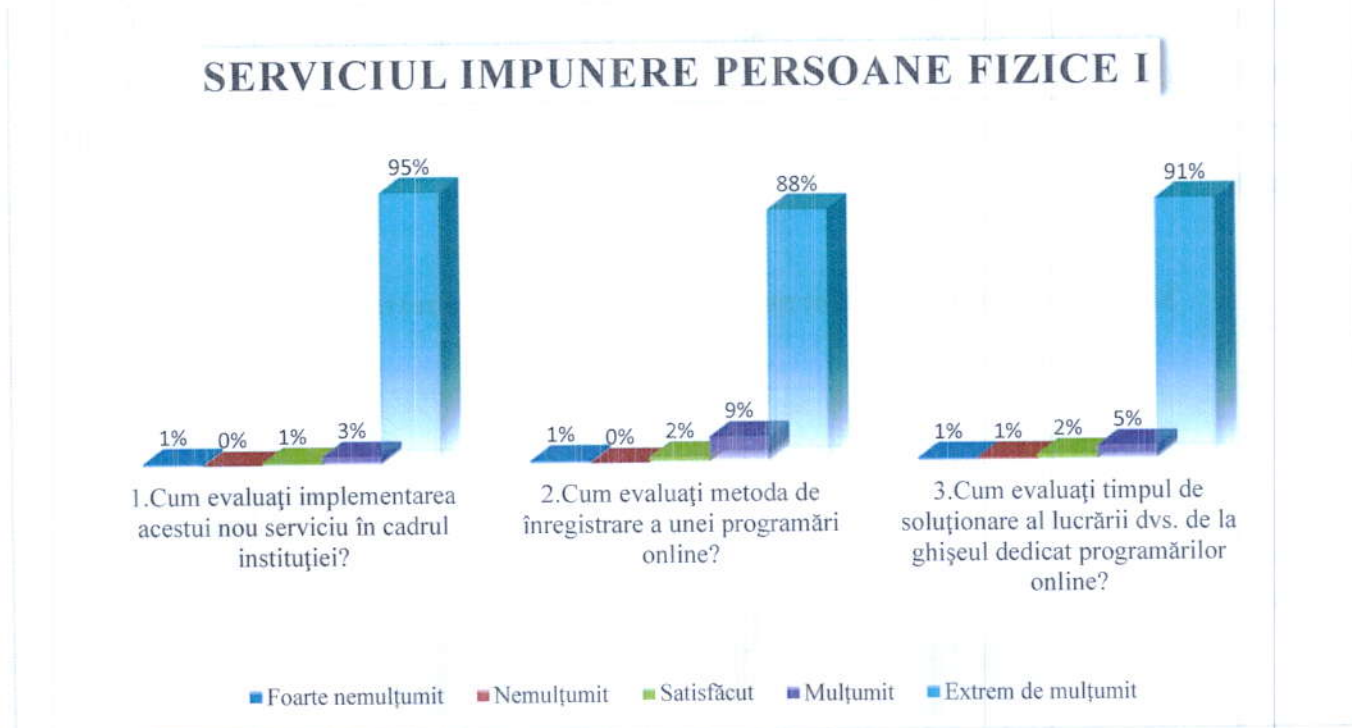


C. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online”

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

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

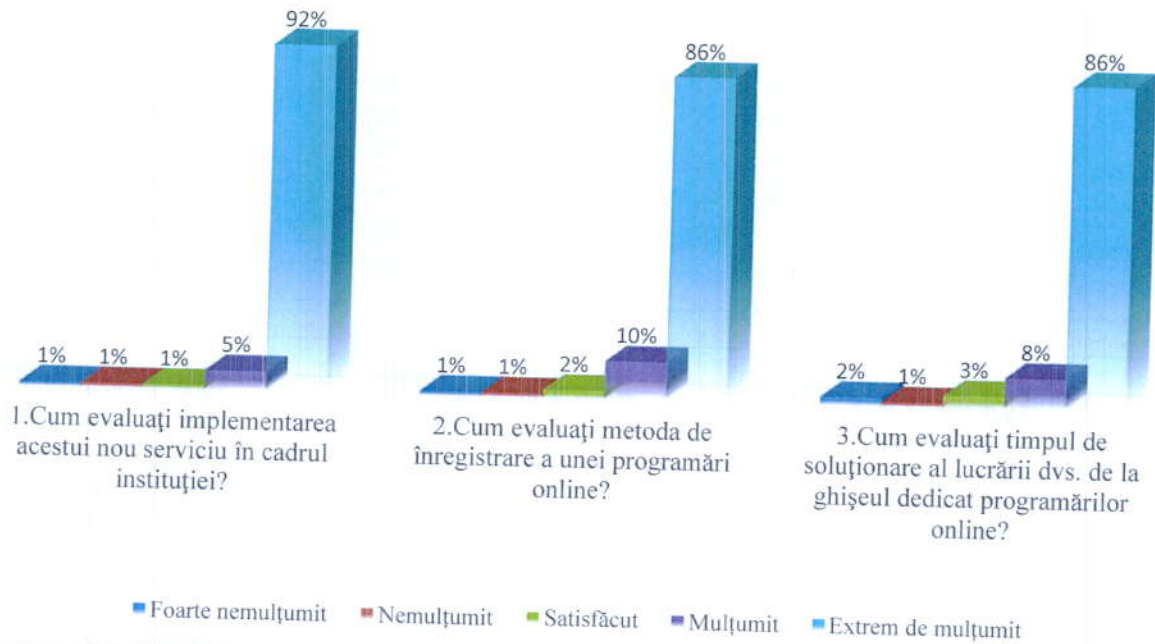
1. Situația la nivelul anului 2019 privind gradul de satisfacție al contribuabililor în raport cu ghișeele online din cadrul **Serviciului Impunere Persoane Fizice I - 1891 chestionare**, iar situația pe întreg serviciul, la nivelul tuturor ghișeelelor online, este prezentată în graficul ce urmează:



2. Situația privind gradul de satisfacție al contribuabililor în raport cu ghișeele online din cadrul **Serviciului Impunere Persoane Fizice II - 1692 chestionare** la nivelul anului 2019, iar situația pe întreg serviciul, la nivelul tuturor ghișeelelor online, este prezentată în graficul ce urmează:



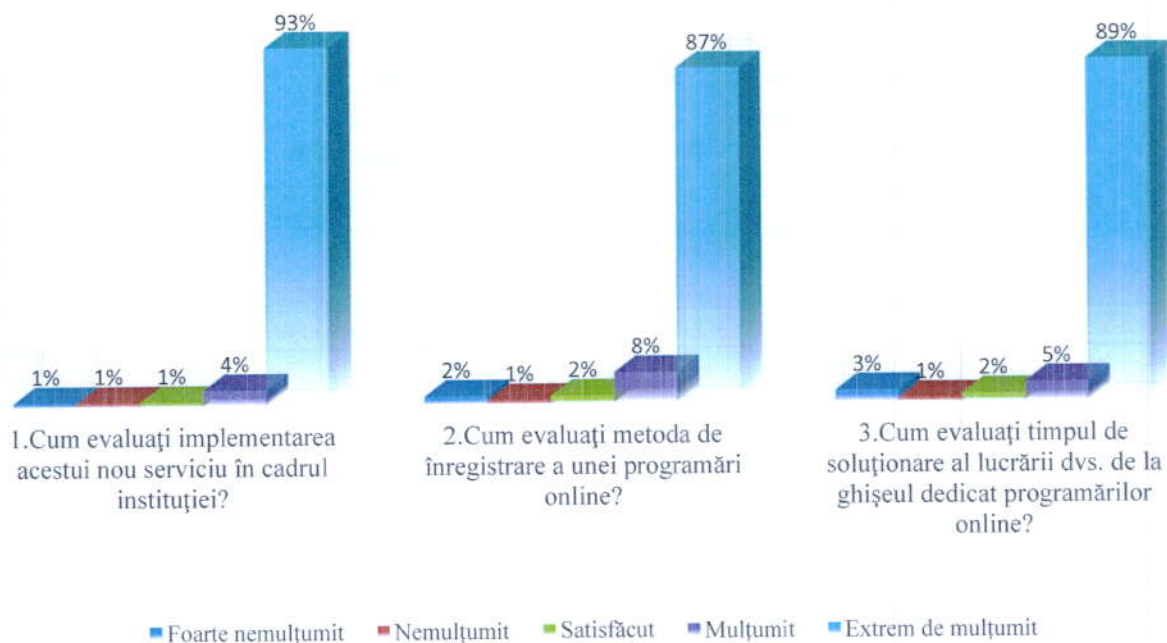
SERVICIUL IMPUNERE PERSOANE FIZICE II



3. Situația privind gradul de satisfacție al contribuabililor în raport cu ghișeul online din cadrul **Serviciul Impunere Persoane Fizice II- Sediul Piața Obor – 2688 chestionare** la nivelul anului 2019, iar situația pe întreg serviciul, la nivelul tuturor ghișeelor online, este prezentată în graficul ce urmează:



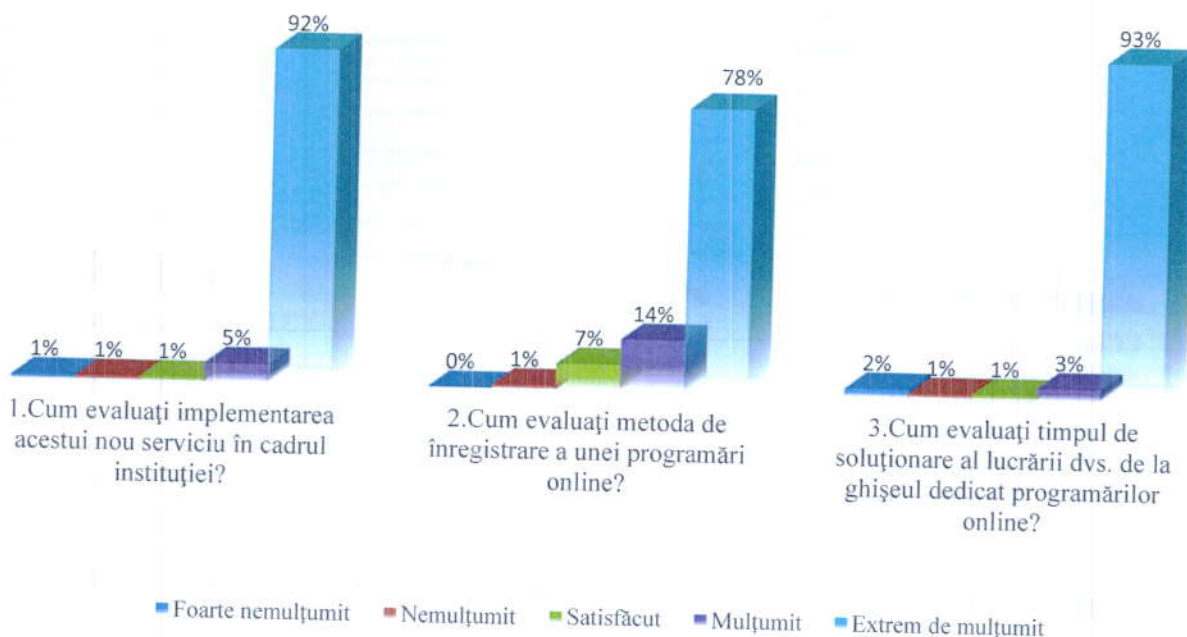
SERVICIUL IMPUNERE PERSOANE FIZICE II- SEDIUL PIAȚA OBOR



4. Situația privind gradul de satisfacție al contribuabililor în raport cu ghișeul online din cadrul **Compartimentului Impunere Persoane Juridice – 310 chestionare** la nivelul anului 2019, iar situația pentru ghișeul dedicat serviciului online, este prezentată în graficul ce urmează:



COMPARTIMENTUL IMPUNERE PERSOANE JURIDICE



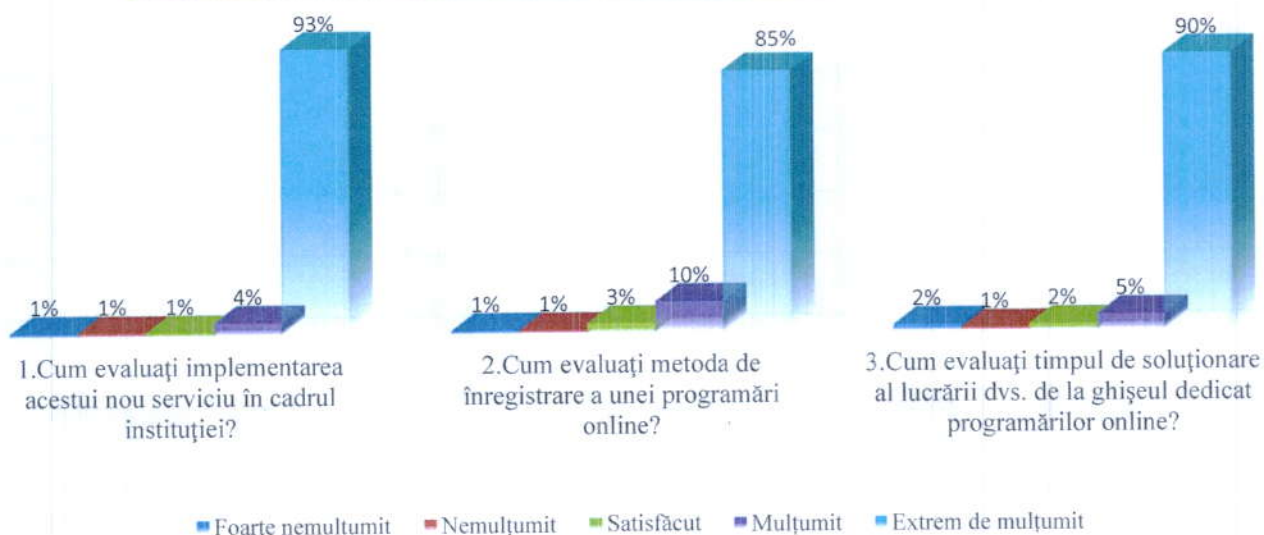
Un procent semnificativ din totalul de 6581 chestionare este reprezentat de contribuabilii "foarte mulțumiți" (91%), același procent fiind înregistrat la nivelul serviciului "Programări Online" și la nivelul anului 2018.

Observație:

Constatăm o creștere cu 155% a numărului de chestionare completate de către contribuabili privind serviciul „Programări Online” față de anul 2018. Acest fapt se datorează creșterii gradului de utilizare a serviciului "Programări Online" de către contribuabili și a organizării sediului dedicat pentru acest serviciu.



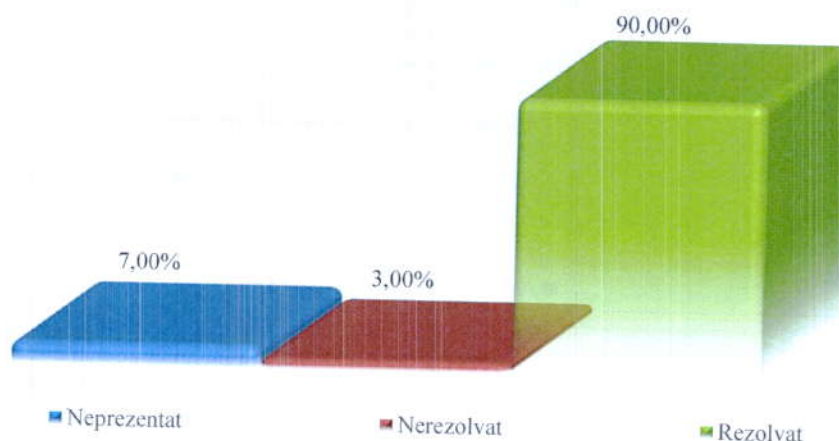
MONITORIZAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE AL CONTRIBUABILILOR CE AU UTILIZAT SERVICIUL "PROGRAMĂRI ONLINE" LA NIVELUL ANULUI 2019 D.V.B.L SECTOR 2



De asemenea, la nivelul anului 2019, s-a constatat următoarea situație cu privire la stadiul lucrărilor înregistrate prin intermediul serviciului „Programări Online”:



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



D. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală”

A fost analizată situația sondajelor de opinie înregistrate de către contribuabili pe „Platforma Digitală” și situația userilor „Platforma Digitală” activați la nivelul anului 2019.

Cu privire la situația userilor activați, în anul 2019 se constată un număr total de **15.668 utilizatori**, astfel:

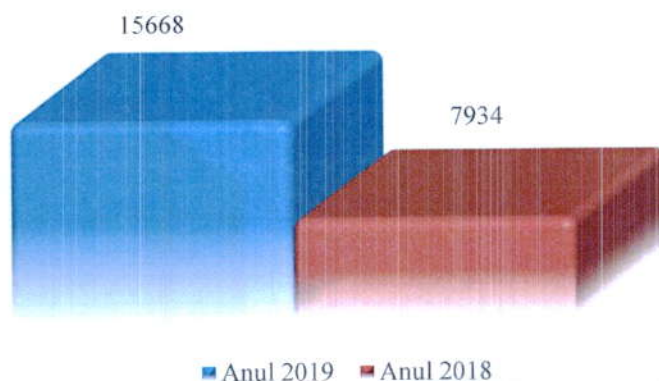
- Trimestrul I - 4953 utilizatori activați;
- Trimestrul II – 4064 utilizatori activați;
- Trimestrul III- 3198 utilizatori activați;
- Trimestrul IV- 3453 utilizatori activați.

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

Situația comparativă este reprezentată în graficul de mai jos:

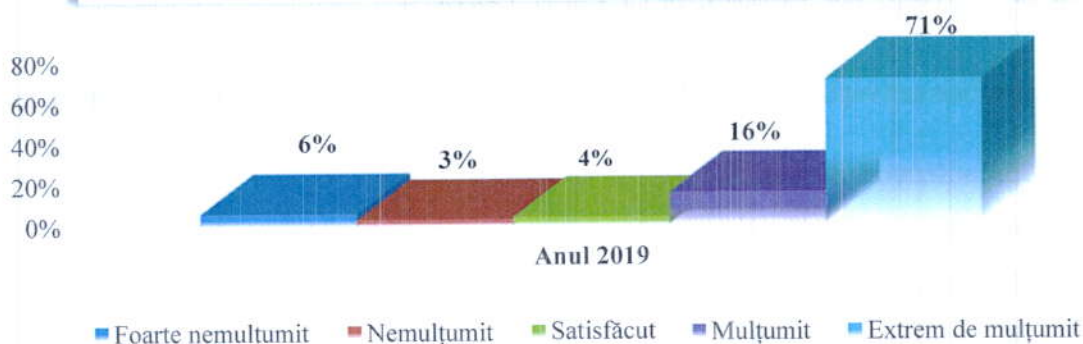


SITUAȚIE ACTIVARE USERI „PLATFORMA DIGITALĂ”



De asemenea, s-a constatat la nivelul instituției pentru anul 2019 un număr de 1635 sondaje de opinie completate prin intermediul „Platformei Digitale”, din care reies următoarele:

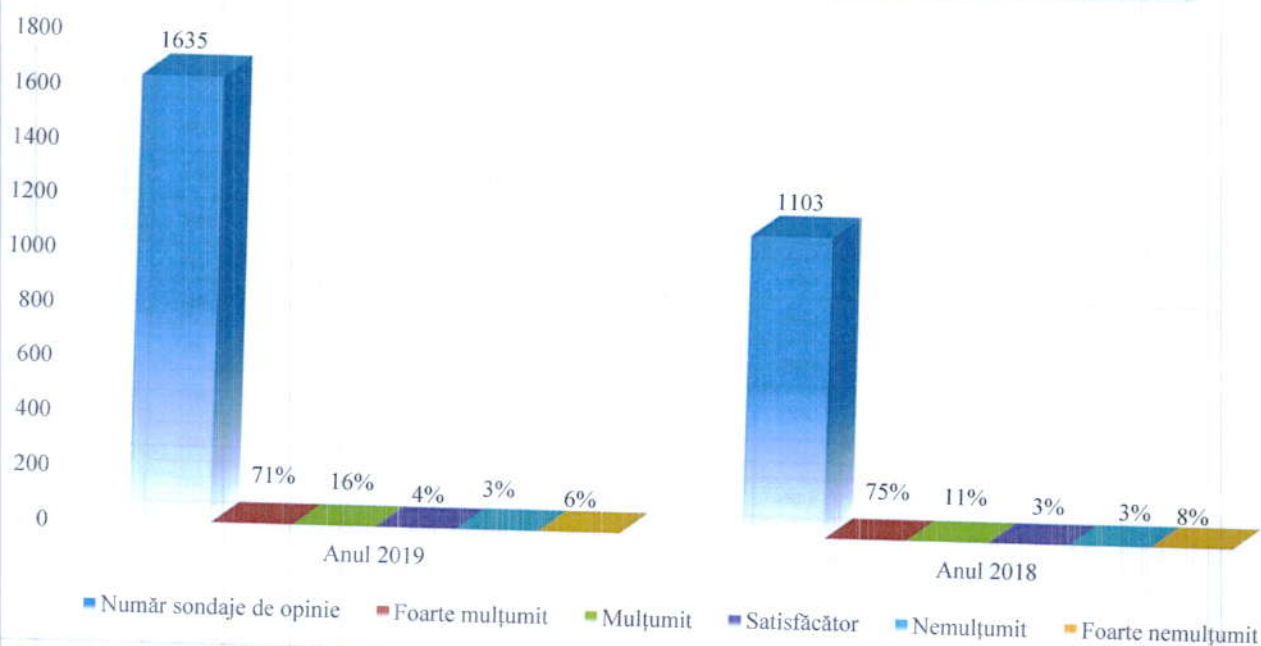
ANALIZA SONDAJELOR DE PE „PLATFORMA DIGITALĂ”



Situația sondajelor de opinie aferentă anului 2018 și a anului 2019 este prezentată în mod comparativ în reprezentarea grafică ce urmează:



GRAFIC PRIVIND GRADUL DE SATISFACȚIE MONITORIZATĂ PRIN SONDAJUL DE OPINIE DE PE "PLATFORMA DIGITALĂ" ANUL 2018 ȘI ANUL 2019



Se constată o creștere a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2019 față de anul 2018, însă gradul de satisfacție al contribuabililor cu privire la ”Platforma Digitală” a scăzut cu 4 procente în anul 2019 față de anul 2018. De asemenea, principala recomandare a respondenților se referă la simplificarea modului de utilizare a aplicației.

E. Analiza rapoartelor privind consolele de opinie

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

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



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

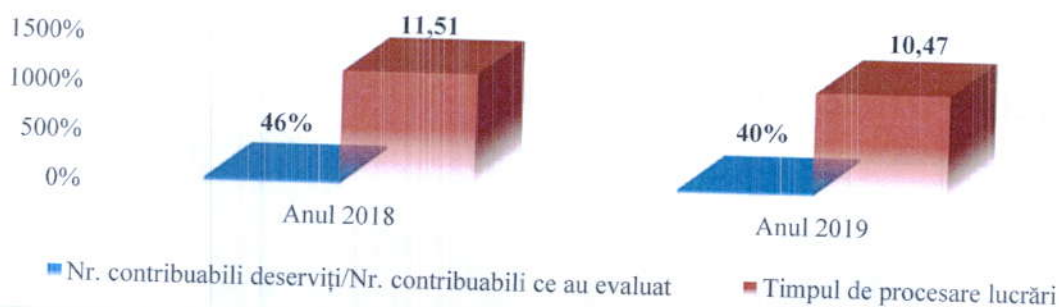
Compartiment /inspector	Nr. contribuabili deserviti	Timpul total (asteptare și procesare)/ contribuabil (min)	Evaluarea serviciului de către contribuabil: Nesatisfăcător	Evaluarea serviciului de către contribuabil: Bine	Evaluarea serviciului de către contribuabil: Acceptabil	Evaluarea serviciului de către contribuabil: Excelent	Nr. total contribuabili ce au evaluat	Timpul de asteptare între 0-10 minute	Timpul de asteptare între 10-20 minute	Timpul de asteptare între 20-30 minute	Timpul de asteptare între 30-60 minute	Timpul de asteptare de peste 1 oră	Total contribuabili evaluați	Legenda	
IPF I 01.01.2019- 31.12.2019	Daniel Onigore	8813	7.6	0.00%	0.00%	0.10%	99.90%	2010	620	593	529	1784	7286	10812	procent mic al respondentilor raportat la nr. contribuabililor deserviti
	Mihaela Cioacă	6006	7.4	0.50%	0.10%	0.40%	99.00%	809	429	363	410	1224	4056	6482	
	Claudia Georgescu	4254	13.6	0.00%	0.00%	0.70%	99.30%	2351	433	381	418	1165	4721	7118	
	Mihaela Dan	4688	10	0.00%	0.00%	0.10%	99.90%	692	443	394	383	1130	5128	7478	angajați ce nu dețin console de opinie / situații excepționale
	Robert Dincă	2037	8.8	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	205	173	173	603	1844	2998	
	Josca Marcu	5911	6.9	0.20%	0.00%	0.70%	99.10%	1743	443	457	450	1371	4540	7261	
	Alexandru Nedelea	6575	8.3	0.50%	0.20%	0.90%	98.40%	425	436	428	405	1217	4398	6884	
	Oana Dristu	460	7.3	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	223	41	26	26	130	465	688	
	Sonia Drăgușinoiu	2018	8.4	0.00%	0.20%	7.60%	92.20%	563	127	119	112	312	1379	2049	
	Elena Popescu	772	13.45	0.00%	0.00%	0.25%	99.75%	218	86	62	52	136	756	1092	
	Nicoara Modoran	1977	15.1	0.00%	0.00%	0.75%	99.25%	1590	204	146	153	383	2231	3117	
	Total:	48813	9.02	0.12%	0.05%	1.13%	98.70%	15624	3467	3142	3111	9455	36804	55979	
IPF II 01.01.2019- 31.08.2019	Răzvan Solomon	966	10.9	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	100	55	64	178	557	954	
	Ștefan Tudose	1880	11	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	8	144	139	122	287	1042	1734	
	Valentina Creangă	3951	13.6	0.90%	0.00%	0.00%	99.10%	100	337	258	219	629	2306	3749	
	Andreea Georgescu	471	10	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	38	67	106	86	150	199	608	
	Diana Moraru	2077	14.3	2.10%	0.30%	2.20%	95.40%	386	177	182	182	465	1528	2534	
	Daniela Slav	307	13.7	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	54	47	60	54	121	106	388	
	Monica Stăndă	458	5.8	2.00%	3.00%	0.00%	95.00%	95	44	49	46	145	334	618	
	Gabriela Preda	388	12.2	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	3	54	43	42	120	224	483	
	Ghașeul nr.5	1009	11.2	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	78	84	80	231	560	1033	
Total:	21960	11.41	0.70%	0.50%	0.30%	98.50%	584	1048	976	895	2326	6856	12101		
IPJ 01.01.2019- 31.12.2019	Aida Ghinea Bianca Purdescu	4865	8.6	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	4082	2992	1136	456	435	75	5094	
	Izabela Rusu	3820	11.9	0.30%	0.00%	0.20%	99.50%	3425	1435	875	691	1233	464	4698	
	Valența Baicu	3952	10.5	0.10%	0.10%	0.10%	99.70%	2796	3320	921	642	933	228	5044	
	Monica Opnea	3188	15.8	0.10%	0.00%	0.10%	99.80%	2837	1170	724	586	1189	583	4252	
	Alexandru Tănăsou	4818	12	0.20%	0.00%	0.10%	99.70%	4669	1919	1095	850	1297	613	5774	
	Georgiana Nicolae	1976	11.5	0.10%	0.00%	0.50%	99.40%	1598	2665	874	547	725	124	4935	
	Doana Agapi	2648	5.3	0.10%	0.10%	0.00%	99.80%	1630	2826	80	14	11	5	2916	
	Viorel Orășin	318	12.2	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	296	148	78	83	114	30	453	
Total:	25585	10.98	0.11%	0.03%	0.12%	99.74%	20333	15475	5763	3869	5937	2122	33166		
TOTAL DVBL S2:	80,603	10.47	0.31%	0.19%	0.52%	98.98%	31844	19990	9881	7875	17718	45782	101246		
TOTAL IPF I 01.01.2019-31.08.2019	38,686	9.6	0.09%	0.06%	1.35%	98.50%	8391	1520	1295	1189	3269	15789	23062		



Din analiza situației prezentate în tabelul de mai sus cu privire la consolele de opinie, a reieșit un număr de **80.603** contribuabili deserviți în perioada analizată (anul 2019), rezultând un timp mediu de așteptare/per contribuabil deservit de **10,47** minute.

Se constată o scădere a timpului de procesare a lucrărilor la ghișeu de la 11,51 minute (anul 2018) la 10,47 minute (anul 2019), iar numărul contribuabililor deserviți a crescut de la 78.229 (anul 2018) la 80.603 (anul 2019).

ANALIZA CONSOLELOR DE OPINIE



La nivelul *Compartimentului Impunere Persoane Juridice*, gradul de utilizare a controlorilor de opinie aferent anului 2019, este de **80%** la nivelul inspectorilor, aplicația fiind utilizată de întreg personalul compartimentului.

De asemenea, a fost constatată o diferență majoră între numărul total de contribuabili deserviți (80.603) și numărul de total de contribuabili ce au acordat calificative unor inspectorii din cadrul serviciilor (31.641). Contribuabilii ce au evaluat reprezintă un procent de doar 40% din totalul contribuabililor deserviți la nivelul instituției, în scădere față de anul 2018 (46%).

Observație: Este așteptat la nivelul fiecărui serviciu monitorizat a unui procent de minim 50% între contribuabilii deserviți de fiecare inspector și contribuabilii care au evaluat serviciile oferite de instituția noastră.

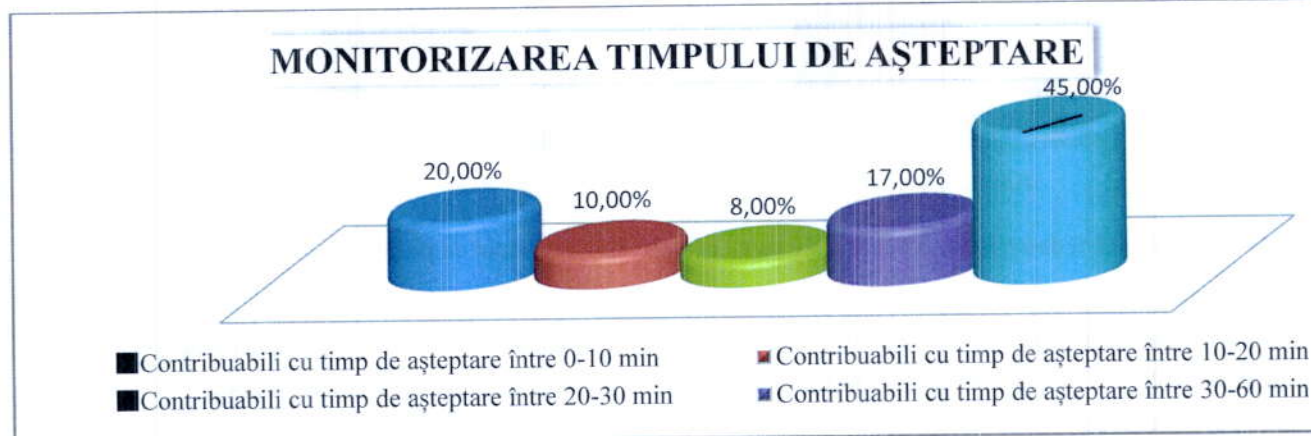
Astfel, diferențele majore constatate sunt următoarele:

- din **4688** contribuabili deserviți, doar **692** au acordat calificative, respectiv un procent de **15%**;
- din **6006** contribuabili deserviți, **809** contribuabili au acordat calificative, procentul fiind de **14%**;



- c. din **6575** contribuabili deserviți, doar **425** au acordat calificative, respectiv un procent de **1 %**;
- d. din **1009** contribuabili deserviți, **0** contribuabili au acordat calificative, respectiv un procent de **0 %**;
- e. din **1880** contribuabili deserviți, **8** contribuabili au acordat calificative, respectiv un procent de **1 %**;
- f. din **3951** contribuabili deserviți, **100** contribuabili au acordat calificative, respectiv un procent de **1 %**;
- g. din **3951** contribuabili deserviți, **100** contribuabili au acordat calificative, respectiv un procent de **1 %**.

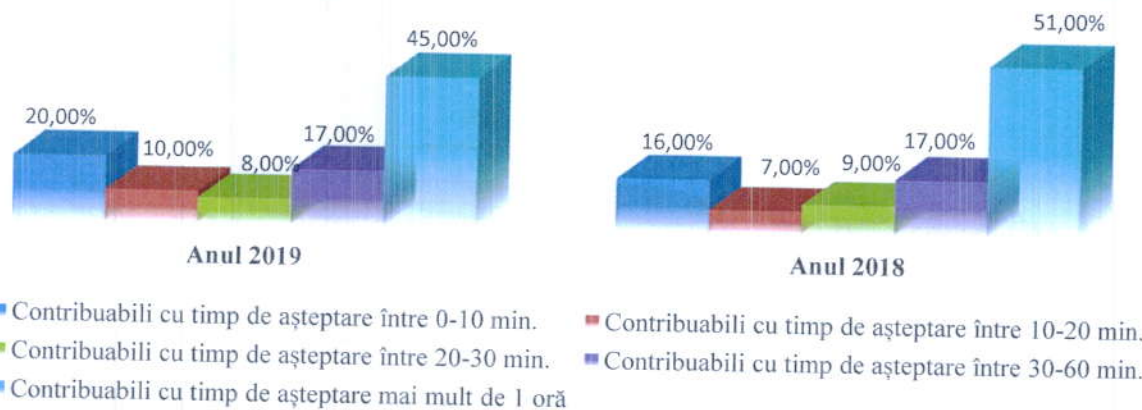
Situația procentuală privind timpul de așteptare monitorizat în anul 2019 este prezentată în următorul grafic:



În urma analizei timpilor de așteptare la nivelul anilor 2019 și 2018 s-a constatat următoarea situație:



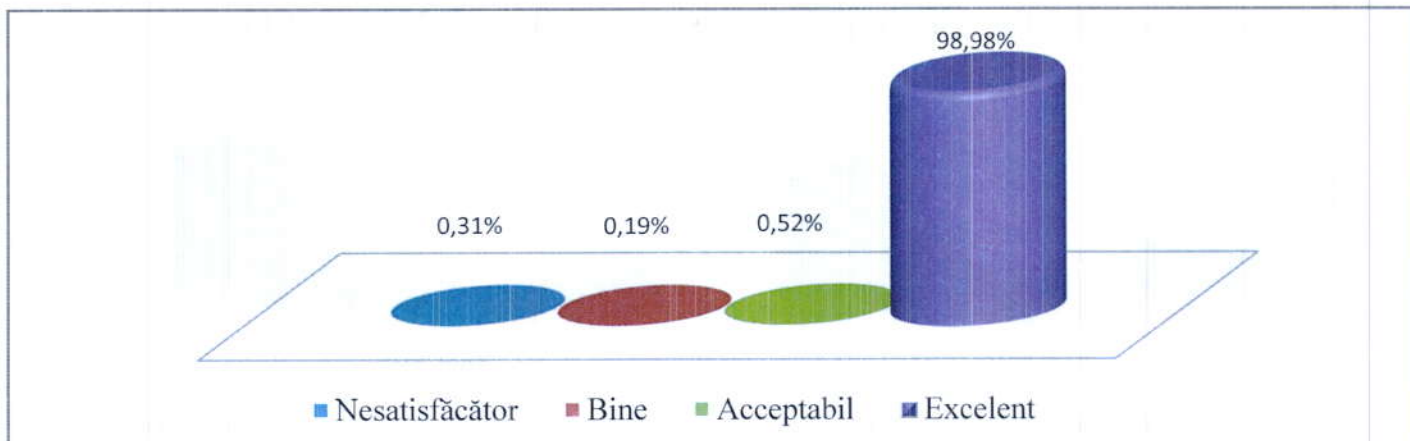
Grafic privind situația timpului de așteptare din anii 2018 și 2019



Observație: La nivelul întregii instituții publice, un număr semnificativ al timpului de așteptare la ghișeu a fost reprezentat de cel de peste 1 oră, existând un număr de **45.782 contribuabili** ce au înregistrat un astfel de timp, reprezentând un procent de **45%** din totalul contribuabililor monitorizați, în scădere față de anul 2018 **cu 6 procente (51%)**, scădere datorată creșterii ratei de utilizare a serviciilor electronice, respectiv creșterii volumului de utilizatori ai „Platformei Digitale”, precum și a utilizării de către contribuabili a serviciului „Programare Online”. De asemenea, scăderea este datorată și de re-organizarea serviciilor de impunere, prin separarea acestora în activitate de front-office și back-office.

F. Rezultatele analizei calificativelor acordate de contribuabili prin intermediul consolelor de la ghișeele instituției

În vederea analizării gradului de satisfacție al contribuabililor cu privire la serviciile oferite de instituție la nivelul consolelor de opinie, au rezultat următoarele:



Se constată o creștere a calificativului "Excelent" acordat de contribuabilii ce au evaluat de la 97,66% în anul 2018 la 98,98% în anul 2019.

Observație: Se constată la nivelul Serviciului Impunere Persoane Fizice II o diferență a numărului de contribuabilii deserviți, față de Serviciului Impunere Persoane Fizice I, raportat la numărul de inspectori din cadrul serviciilor, respectiv un număr de 257 lucrări/inspector/lună la Serviciul IPF I față de 160 lucrări/inspector/lună la Serviciul IPF II, diferența fiind de aproximativ 62%.



IV.1. EVALUAREA IMPORTANȚEI PE CRITERII

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

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

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

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

Astfel, criteriile evaluate au fost:

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

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

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

Rezultatele analizei au fost:






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



IV.2. EVALUAREA SATISFACȚIEI PE CRITERII






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

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



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

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

Astfel, rezultatele obținute în urma aplicării formulei sunt următoarele:

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

Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

-  timpul de așteptare – **0.25** – **necesită acțiune imediată, cu focus cel puțin pe următorul an;**
-  calitatea serviciilor – **0.18**- **necesită o atenție sporită, deoarece nivelul de insatisfacție cu privire la calitatea serviciilor al contribuabililor a crescut semnificativ în ultimile două trimestre ale anului 2019 față de trimestrele I și II ale aceluiași an;**



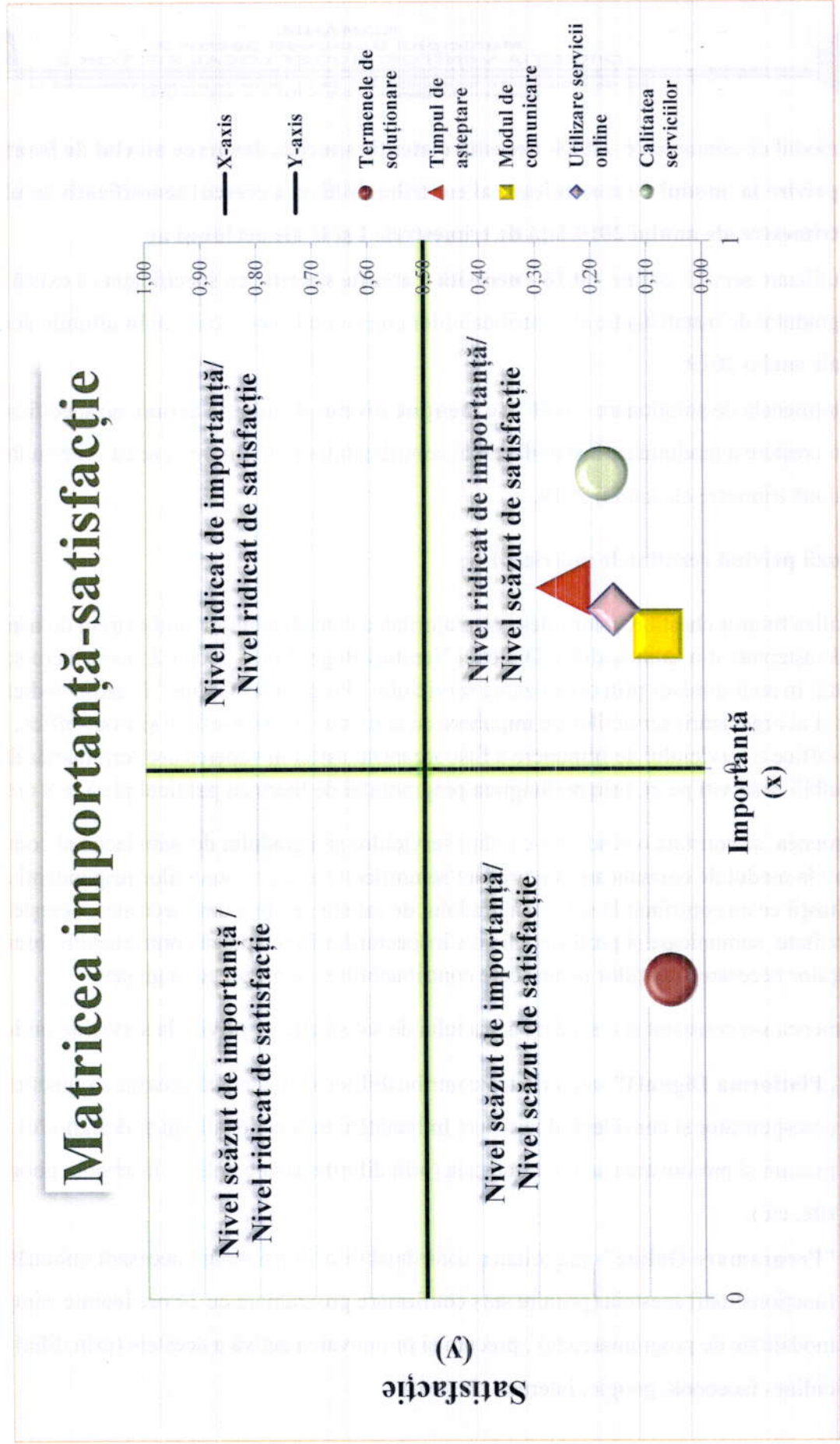
- modul de comunicare – **0.08- necesită o atenție sporită, deoarece nivelul de insatisfacție cu privire la modul de comunicare al contribuabililor a crescut semnificativ în ultimile două trimestre ale anului 2019 față de trimestrele I și II ale aceluiași an**
- utilizare servicii online – **0.16 - necesită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

Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

- din analiza tuturor chestionarelor reiese că majoritatea contribuabililor sunt extrem de nemulțumiți de timpul de așteptare din sălile sediilor Direcției Venituri Buget Local Sector 2, acest lucru se poate îmbunătăți în anul următor prin organizarea serviciului "Programări Online" în sediu dedicat acestui serviciu și al organizării serviciilor de impunere cu activitate de back-office și front-office. Activitatea de front-office a serviciului de Impunere a fost organizat astfel în vederea creșterii numărului de contribuabili deserviți pe zi, prin prelungirea programului de lucru cu publicul până la 8 ore;
- de asemenea, se constată o scădere a calității serviciilor și a gradului de satisfacție al contribuabililor cu privire la modul de comunicare- un procent semnificativ al contribuabililor respondenți au sesizat mai multe situații ce au contribuit la scăderea gradului de satisfacție, precum: necesitatea creșterii gradului de amabilitate, comunicare și profesionalism a inspectorilor în relația cu contribuabilii, oferirea informațiilor necesare situațiilor pentru care contribuabilii s-au prezentat la ghișeu;
- de asemenea s-a constatat și o scădere a gradului de satisfacție cu privire la serviciile online, astfel:
 - „**Platforma Digitală**” -majoritatea contribuabililor susținând că aceasta nu funcționează corespunzător și considerând necesară îmbunătățirea funcționalității și design-ului acesteia, precum și promovarea activă a acesteia (prin diferite canale online- facebook, google, internet, site, etc);
 - ”**Programare Online**”- majoritatea contribuabililor considerând necesară îmbunătățirea funcționalității acesteia (primire sms confirmare programare cu 24 ore înainte, simplificare modalitate de programare,etc) , precum și promovarea activă a acesteia (prin diferite canale online- facebook, google, internet, site, etc).



IV.3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFACTIE





V. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Din analiza informațiilor din raportul aferent anului 2019, putem *concluziona următoarele*:

- ✓ Constatăm o **creștere cu aproximativ 50%** a numărului de chestionare completate de către contribuabili privind serviciul „**Programări Online**” față de anul 2018;
- ✓ Se constată o **creștere de 104% a numărului de utilizatori activați** în cadrul „**Platformei Digitale**”, acest lucru datorându-se promovării intense a serviciului atât de către inspectorii ce intră în contact direct cu contribuabilii, existența pliantelor cu promovarea serviciilor online la nivelul tuturor sediilor, cât și prin canalele online (facebook, google, site, etc);
- ✓ Se constată o **creștere a volumului de sondaje** completate pe „**Platforma Digitală**” la nivelul anului 2019 față de anul 2018, însă **gradul de satisfacție al contribuabililor** cu privire la „Platforma Digitală” a **scăzut cu 4 procente în anul 2019 față de anul 2018**. De asemenea, principala recomandare a respondenților se referă la simplificarea modului de utilizare a aplicației. Acest fapt se poate datora creșterii numărului de utilizatori ai platformei și a creșterii recomandărilor sugerate de aceștia;
- ✓ Se constată o **scădere a timpului de procesare a lucrărilor la ghișeu de la 11,51 minute** (anul 2018) la **10,47 minute** (anul 2019), iar **numărul contribuabililor deserviți a crescut cu aproximativ 3%**, de la 78.229 (anul 2018) la 80.603 (anul 2019);
- ✓ Se constată o diferență majoră între **numărul total de contribuabili deserviți** (80.603) și **numărul de total de contribuabili ce au acordat calificative unor inspectorii** din cadrul serviciilor (31.641). Contribuabilii ce au evaluat reprezintă **un procent de doar 40% din totalul contribuabililor deserviți** la nivelul instituției, în scădere față de anul 2018 (46%), *fiind așteptat la nivelul fiecărui serviciu monitorizat a unui procent de minim 50%* între contribuabilii deserviți de fiecare inspector și contribuabilii care au evaluat serviciile oferite de instituția noastră; **Există la nivelul unor servicii, inspectorii ce au grad de utilizare a consolelor de 0%**, iar la nivelul **Compartimentului Impunere Persoane Juridice gradul de utilizare al consolelor este de 80%** la nivelul anului 2019, existând în fiecare trimestru monitorizat un grad de utilizare de peste 75%;
- ✓ Se constată o creștere a **calificativului ”Excelent”** acordat de contribuabilii ce au evaluat de la **98,55%** în anul 2018 la **98,98%** în anul 2019;



- ✓ Se constată la nivelul **Serviciului Impunere Persoane Fizice II** o diferență a numărului de contribuabilii deserviți, **față de Serviciului Impunere Persoane Fizice I**, raportat la numărul de inspectori din cadrul serviciilor, respectiv un număr de **257 lucrări/inspector/lună la Serviciul IPF I** față de **160 lucrări/inspector/lună la Serviciul IPF II**, diferența fiind de aproximativ **62%**;
- ✓ La nivelul întregii instituții publice, un număr semnificativ al timpului de așteptare la ghișeu a fost reprezentat de **cel de peste 1 oră**, existând un număr de 45.782 contribuabili ce au înregistrat un astfel de timp, reprezentând un procent de 45% din totalul contribuabililor monitorizați, **în scădere față de anul 2018 cu 6 procente (51%)**, scădere datorată creșterii ratei de utilizare a serviciilor electronice, respectiv creșterii volumului de utilizatori ai „Platformei Digitale”, precum și a utilizării de către contribuabili a serviciului „Programare Online”. De asemenea, scăderea este datorată și de re-organizarea serviciilor de impunere, prin separarea acestora în activitate de front-office și back-office.

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

- organizare mai bună a serviciilor de impunere;
- posibilitatea utilizării documentelor emise online (Platforma Digitală) la toate instituțiile statului;
- suplimentare număr ghișee/ personal și/ sau funcționarea tuturor ghișeeelor;
- îmbunătățirea modului de comunicare al inspectorilor (creșterea amabilității și profesionalismului acestora în relația cu contribuabilii);
- promovare mai intensă a serviciilor electronice;
- informare corectă și completă de către inspectorii de la Consiliere Cetățeni;
- deschiderea mai multor ghișee online;
- obținerea credențialelor pentru Platforma Digitală fără deplasare la sediul instituției;
- îmbunătățire și simplificare funcționalitate și design aplicație online (Platforma Digitală);
- posibilitatea implementării semnăturii electronice;
- actualizarea site-ului cu privire la documentația necesară la ghișeu;
- îmbunătățire sistemului de depunere documente la Registratură;
- centralizarea tuturor sediilor într-unul singur;



- afișarea înștiințărilor cu privire la proiectele de lege din aria noastră de interes în sediu sau pe site (ex. Taxa de habitat);
- răspuns în timp util la întrebările adresate pe e-mail și la telefon;
- posibilitatea selectării mai multor operațiuni în cadrul unei programări și a prezentării la același ghișeu online în cazul familiilor (soț/soție);
- posibilitatea primirii de către contribuabili a unui sms înainte cu 24 ore de programarea online deținută;
- actualizarea permanentă și în timp real a plăților efectuate prin intermediul Platformei Digitale;
- implementarea unei modalități mai facile de logare și utilizare a aplicației;

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

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

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

Reducerea timpului de așteptare a contribuabililor pentru serviciile solicitate instituției.

Se poate reduce timpul de așteptare prin:

- utilizarea activă a „Platformei Digitale”, astfel încât contribuabilii pot beneficia de serviciile furnizate fără prezentarea acestora în sediile instituției. Însă, este necesară o promovare activă a „Platformei Online” a instituției în vederea creșterii gradului de satisfacție;
- utilizarea activă a serviciului „Programare Online” în vederea alegerii datei și orei dorite pentru prezentarea la ghișeele instituției.

2. Creșterea gradului de amabilitate, comunicare și profesionalism în relația cu contribuabilii a personalului instituției prin monitorizarea permanentă a activității zilnice de către superiorul ierarhic și sancționarea



acestora conform legii și a regulamentelor interne în cazul încălcării acestora, precum și analiza chestionarelor transmise de către contribuabili și îmbunătățirea aspectelor sesizate de către aceștia;

3. Creșterea numărului de utilizatori ai “Platformei Digitale” prin:

- promovarea activă de către inspector la fiecare interacțiune cu contribuabilii de la ghișeu;
- continuarea promovării „Platformei Digitale” prin existența pliantelor în cadrul instituției, prin prisma cărora contribuabilii se pot informa;
- promovarea activă a serviciului online atât pe site-ul instituției, cât și prin intermediul altor site-uri sau rețele de socializare;
- notificarea prin poștă (împreună cu transmiterea deciziilor de impunere) / e-mail a noutăților legate de mediul digital (privind metode noi de plată, colaboratori, modificări ale platformei online etc.);

5. Comunicare facilă între instituțiile statului, de exemplu, bază de date comună cu ANAF;

5. Suplimentarea numărului de salariați, astfel încât toate ghișeele să fie active;

7. Eficientizare sisteme informatice (de exemplu: vizualizarea în timp real a plăților efectuate de către contribuabili);

3. Mediu ambient favorabil desfășurării în mod eficient a activității (de exemplu: funcționare aer condiționat, existența mai multor locuri de așteptare în sălile instituției);

9. Promovarea mai intensă a serviciului „Programare online” prin intermediul altor site-uri și a rețelelor de socializare;

10. Creșterea gradului de utilizare a consolelor de opinie prin comunicarea de către inspector la fiecare interacțiune cu contribuabililor a existenței acestui mod de acordare a opiniei;

Măsurile de îmbunătățire propuse de contribuabili prin intermediul tuturor canalelor puse la dispoziție de Direcția Venituri Buget Local Sector 2, precum și stadiul implementării acestora, se regăsesc în Anexa aferentă prezentului raport.



VI. BIBLIOGRAFIE

- ✚ EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe;
- ✚ OSGG nr. 600/ 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- ✚ PO.07.03.01 - Monitorizarea gradului de satisfacție al contribuabilului;
- ✚ Bulletin of the Transilvania University of Brașov Series V: Economic Sciences – Vol. 7 (56) No. 1 – 2014 – *Using the importance – satisfaction matrix in designing relationship marketing strategies* – Cristinel Constantin;
- ✚ Perryville 2010 Community Survey - *Section 3: Importance-Satisfaction Analysis & Matrix Analysis* - ETC Institute (Nov 2010);
- ✚ www.impozitelocale2.ro;
- ✚ Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Venituri Buget Local Sector 2;

Întocmit:

Cristina Petre- Coordonator Compartiment CIMC



VII. ANEXE:

- A. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor (suport letric și electronic);
- B. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la „Programare Online” (e-mail);
- C. Sondaj de opinie „Platforma Digitală”;
- D. Monitorizarea gradului de îndeplinire a recomandărilor din rapoartele trimestriale aferente anului 2019.



A.

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI
CONTRIBUABILILOR

Serviciul/ Compartimentul _____

Stimate contribuabil,

Deoarece ne dorim îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite iar opinia dumneavoastră este foarte importantă pentru noi, avem rugămintea să evaluați calitatea serviciilor furnizate de instituția noastră având în vedere că nota 1 reprezintă nota cea mai scăzută, iar nota 5 reprezintă nota cea mai mare:

1. Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate de instituția noastră?

1. 2. 3. 4. 5.

2. Cum apreciați termenele de soluționare a serviciilor furnizate de instituția noastră?

1. 2. 3. 4. 5.

3. Cum apreciați timpul de așteptare până la preluarea solicitării dumneavoastră de către personalul instituției?

1. 2. 3. 4. 5.

4. Cum apreciați modul de comunicare al personalului instituției cu care ați interacționat?

1. 2. 3. 4. 5.



5. Ce aspecte de îmbunătățit considerați că ar trebui implementate în instituția noastră pentru a fi extrem de mulțumit de serviciile oferite?

6. Ați utilizat până în prezent vreun serviciu oferit de instituția noastră prin intermediul “Platforma Digitală”?

DA

NU

7. Dacă “DA” vă rugăm selectați serviciul utilizat:

- Declarații Online
- Certificate Fiscale Online
- Plăți Electronice
- Acte administrativ-fiscale emise

8. Cum apreciați / evaluați serviciul online utilizat prin intermediul aplicației “Platforma Digitală” :

1. 2. 3. 4. 5.

Vă mulțumim!



B. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la „Programare Online” (e-mail)

1. Cum evaluați implementarea acestui nou serviciu în cadrul instituției?	2. Cum evaluați metoda de înregistrare a unei programări online?	3. Cum evaluați timpul de soluționare al lucrării dvs. de la ghișeul dedicat programărilor online?	4. Opinia dvs. este foarte importantă pentru noi, de aceea avem rugămintea de a ne menționa ce alte aspecte am putea îmbunătăți pentru a fi extrem de mulțumit de calitatea serviciului online :	5. Din ce sursă ați aflat de existența serviciului Programări Online?
---	--	--	--	---



C. Sondaj de opinie „Platforma Digitală”

Stimați contribuabili, deoarece ne dorim îmbunătățirea continuă a serviciilor electronice oferite, vă rugăm să evaluați „Platforma Digitală” privind datele/informațiile oferite și modul de utilizare:

Foarte nemulțumit

Nemulțumit

Satisfăcut

Mulțumit

Foarte mulțumit

Propuneri / sugestii îmbunătățire / adăugare servicii electronice:

Propuneri conf. raport aferent Anului 2019	Acțiune	Stadiul/Implementat/Nimplementat	Responsabil	Resurse
	<p>utilizarea activă a „Platformei Digitale”, astfel încât contribuabilii pot beneficia de serviciile furnizate fără prezentarea acestora în sediile instituției. Însă, este necesară o promovare activă a „Platformei Online” a instituției, astfel încât gradul de utilizare al acesteia să crească;</p>	<p>IMPLEMENTAT</p>		
<p>1. Se poate reduce timpul de așteptare prin:</p>	<p>înființarea unui ghișeu prioritar pentru persoanele cu dizabilități, femei însărcinate și/sau însoțite de copii cu vârsta de până la 7 ani;</p>	<p>PRIORITIZARE PERSOANE CU DIZABILITĂȚI, FEMEI ÎNSĂRCINATE ȘI SAU ÎNSOȚITE DE COPII CU VÂRSTA DE PÂNĂ LA 7 ANI ȘI MARCAREA PRIORITIZĂRII PRIN APLICAREA UNOR STICKERE ÎN SEDIILE INSTITUȚIEI</p>	<p>Serviciul Impunere Persoane Fizice I Compartimentul Impunere Persoane Juridice</p>	
	<p>existența în sala de așteptare a unui funcționar public în vederea acordării suportului pentru completarea formularelor, filtrarea documentelor contribuabililor înainte de a ajunge la ghișeu redirecționarea corectă a acestora în funcție de serviciul solicitat și acordarea informațiilor necesare contribuabililor;</p>	<p>AU FOST AFIȘATE ÎN SEDIILE INSTITUȚIEI MODELE PRECOMPLETATE PENTRU FIECARE TIP DE CERERE ȘI FLUTURAȘI CU DOCUMENTELE NECESARE (CAPSAȚI DE FORMULARELE TIPIZATE);</p>		

Propuneri conf. raport aferent Anului 2019	Acțiune	Stadiul/Implementat/Neimplementat	Responsabil	Resurse
2. Creșterea calității serviciilor instituției	implementarea unei modalități standard de răspuns contribuabililor prin intermediul e-mailului, la nivelul întregii instituții	IMPLEMENTAT		
3. Creșterea numărului de utilizatori ai „Platformei Digitale” prin :				
* promovarea activă de către inspectorii a serviciului în sala de așteptare prin intermediul pliantelor;	repartizarea zilnică de către un inspector a pliantelor în sala de așteptare	IMPLEMENTAT	Șef serviciu Impunere Persoane Fizice I, II ,Impunere și Persoane Juridice	Financiare, materiale și umane
* promovarea activă de către inspector la fiecare interacțiune cu contribuabilii de la ghișeu;	promovarea aplicației și redirecționarea către PAD, la fiecare interacțiune cu contribuabilul în vederea activării acesteia	IMPLEMENTAT	Șef serviciu Impunere Persoane Fizice I, II ,Impunere și Persoane Juridice	Financiare, materiale și umane
* promovarea mai intensă a serviciului online atât pe site-ul instituției, cât și prin intermediul altor site-uri- sau rețele de socializare	postarea permanentă/promovarea activă pe facebook, google a aplicației online	ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN	Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	Financiare, materiale și umane
* îmbunătățire design și funcționalitate aplicație online ”Platforma Digitală” (logare și funcționalitate aplicație)	modificare design și modalitate de utilizare a aplicației în vederea simplificării	ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN	Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	Financiare, materiale și umane

Propuneri conf. raport aferent Anului 2019	Acțiune	Stadiul/Implementat/Neimplementat	Responsabil	Resurse
<p>4. Creșterea gradului de amabilitate, profesionalism și comunicare în relația cu contribuabilii a personalului instituției prin monitorizarea permanentă a activității zilnice de către superiorul ierarhic și sancționarea acestora conform legii și a regulamentelor interne în cazul încălcării acestora, precum și participarea acestora la cursuri de perfecționare.</p>	<p>monitorizarea zilnică a interacțiunilor inspectorilor cu contribuabilii, de către conducătorul compartimentului și luarea măsurilor imediate în conformitate cu legislația în vigoare și procedurile interne, unde situația o impune</p>	<p>MONITORIZARE PERMANENTĂ</p>	<p>Șef serviciu Impunere Persoane Fizice I, II, Impunere și Persoane Juridice</p>	<p>Umane</p>
<p>5. Comunicare facilă între instituțiile statului, de exemplu, bază de date comună cu ANAF.</p>	<p>În urma activității de control a Curții de Conturi în anul 2019, pentru perioada 2014-2018 s-a propus: Analizarea împreună cu ordonatorii principali ai bugetului local al Municipiului București, a posibilităților de creare a unui sistem informatic integrat la nivelul Municipiului București, care să permită, stabilirea și cunoașterea în timp real a masei impozabile totale aferente contribuabililor din Municipiului București</p>	<p>ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN -în vederea implementării platformei Conect X-ecosistem de guvernare electronică inter-instituțional</p>	<p>Biroul Prelucrare Automată Date Serviciile implicate</p>	<p>Financiare, materiale și umane</p>

Propuneri conf. raport aferent Anului 2019	Acțiune	Stadiul/Implementat/Neimplementat	Responsabil	Resurse
5. Eficientizare sisteme informatice (de exemplu: vizualizarea în timp real a plăților efectuate de către contribuabili (inclusiv cele efectuate prin intermediul aplicației "Platforma Digitală")	-	-	-	-
6. Mediu ambient favorabil desfășurării în mod eficient a activității (de exemplu: funcționare aer condiționat, existența unui grup sanitar în fiecare sediu pentru accesul contribuabililor).	În curs de elaborare proiect sediu nou instituție-timp estimat de finalizare 2020	ÎN CURS DE IMPLEMENTARE		Financiare, materiale și umane
7. Promovarea mai intensă a serviciului "Programare online" prin intermediul altor site-uri și a rețelelor de socializare	postarea permanentă/promovarea activă pe facebook, google a serviciului	ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN	Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	Financiare, materiale și umane
* creșterea numărului de ghișee dedicate programărilor online;	reorganizarea serviciilor de impunere și transformarea Serviciului Impunere Persoane Fizice II în serviciu dedicat programărilor online și majorarea nr.de ghișee pentru Programările Online.	IMPLEMENTAT		Financiare, materiale și umane

Propuneri conf. raport aferent Anului 2019	Acțiune	Stadiul/Implementat/Neimplementat	Responsabil	Resurse
* reducerea numărului de confirmări în vederea înregistrării unei programări online;	în curs de elaborare a unei analize de impact/risc cu privire la implementarea propunerii	ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN	Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	
* creșterea timpului alocat unei programări online;	în curs de elaborare a unei analize de impact/risc cu privire la implementarea propunerii	ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN	Șef serviciu Impunere Persoane Fizice II, Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	
* transmitere sms/mail în vederea confirmării programării cu o zi înainte	stabilire modalitate implementare propunere	ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN	Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	Financiare, materiale și umane
* menționarea în e-mailul de confirmare pentru programarea efectuată a sediului și a numărului de ghișeu;	mail transmis contribuabililor în vederea confirmării programării conține informațiile propuse	IMPLEMENTAT	Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	
* interfață mai prietenoasă a site-ului;	modificare site	IMPLEMENTAT	Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității	Financiare, materiale și umane

Propuneri conf. raport aferent Anului 2019	Acțiune	Stadiul/Implementat/Nimplementat	Responsabil	Resurse
<p>* introducerea unei casete suplimentare cu documentele necesare pentru fiecare operațiune (în ecranul „Programări online”) în vederea eficientizării timpului de așteptare.</p>	<p>mailul de confirmare programare online conține informațiile solicitate în propunere</p>	<p>IMPLEMENTAT</p>	<p>Biroul Prelucrare Automată Date Compartimentul Control Intern și Managementul Calității</p>	<p>Financiare, materiale și umane</p>
<p>8. Eficientizare sisteme informatice (de exemplu: vizualizarea în timp real a plăților efectuate de către contribuabili)</p>	<p>În urma activității de control a Curții de Conturi în anul 2019, pentru perioada 2014-2018 s-a propus: Analizarea împreună cu ordonatorii principali ai bugetului local al Municipiului București, a posibilităților de creare a unui sistem informatic integrat la nivelul Municipiului București, care să permită, stabilirea și cunoașterea în timp real a masei impozabile totale aferente contribuabililor din Municipiului București</p>	<p>ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN -în vederea implementării platformei Conect X-ecosistem de guvernare electronică inter-instituțional</p>	<p>Biroul Prelucrare Automată Date Serviciile implicate</p>	<p>Financiare, materiale și umane</p>
<p>9. Creșterea gradului de utilizare a consolelor de opinie prin comunicarea de către inspector la fiecare interacțiune cu contribuabililor a existenței acestui mod de acordare calificative.</p>	<p>asigurarea de către inspectorii de utilizarea consolelor în proporție de min. 50% din nr. contribuabililor deserviți; monitorizare trimestrială a conducătorilor compartimentelor a situației și măsurile ce se impun în cazul în care gradul de utilizare este mai mic de 50%.</p>	<p>ÎN CURS DE IMPLEMENTARE</p>	<p>Șef Serviciu Impunere Persoane Fizice I, Impunere Persoane Juridice, CIMC</p>	<p>Financiare, materiale și umane</p>

Propuneri conf. raport aferent Anului 2019	Acțiune	Stadiul/Implementat/Neimplementat	Responsabil	Resurse
10. Existența unui inspector de specialitate pe studii juridice în cadrul serviciilor de impunere în vederea oferirii consultanței juridice, când situația o impune	în curs de elaborare a unei analize de impact/risc cu privire la implementarea propunerii	ÎN CURS DE ELABORARE A UNUI PLAN	Coordonator Compartiment Juridic, CIMC	Financiare, materiale și umane

