



Nr. înregistrare: 12586/15.01.2021

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 2020 -**

**Inițiator:**

Petre Cristina – Coordonator Compartiment CIMC

Stănescu Carmen – Inspector Compartiment CIMC

Dragne Silvia – Referent Compartiment CIMC

Data raport: 15.01.2021



## CUPRINS

REZUMAT INTRODUCȚIV .....	3
I. DESCRIEREA BENEFICIARULUI.....	4
II. OBIECTIVELE CERCETĂRII.....	5
III. ORGANIZAREA CERCETĂRII .....	6
III.1. FORMAREA EȘANTIONULUI.....	6
III.2. ANCHETA DE PIAȚĂ .....	6
IV. REZULTATELE CERCETĂRII.....	8
IV.1. EVALUAREA SATISFACȚIEI GLOBALE .....	8
A. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online”.....	8
B. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală”.....	9
F. Rezultatele analizei calificativelor acordate de contribuabili prin intermediul consolelor de la ghișeele instituției (SIPF I și CIMC).....	13
IV. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFACȚIE .....	14
1. EVALUAREA IMPORTANTEI PE CRITERII.....	14
2. EVALUAREA SATISFACȚIEI PE CRITERII .....	15
3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFACȚIE.....	17
V. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE .....	18
VI. BIBLIOGRAFIE .....	20
VII. ANEXE: .....	22



## REZUMAT INTRODUCȚIV

Având în vedere faptul că în cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2 a fost implementat Sistemul de Management al Calității SR 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 alor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice;
3. Încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor;
4. Urmărirea și executarea creanțelor bugetare constând în impozite, taxe locale și a alte 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 SR EN ISO 9001:2015 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 ESANTIONULUI

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

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

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

#### III.2. ANCHETA DE PIATĂ

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 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

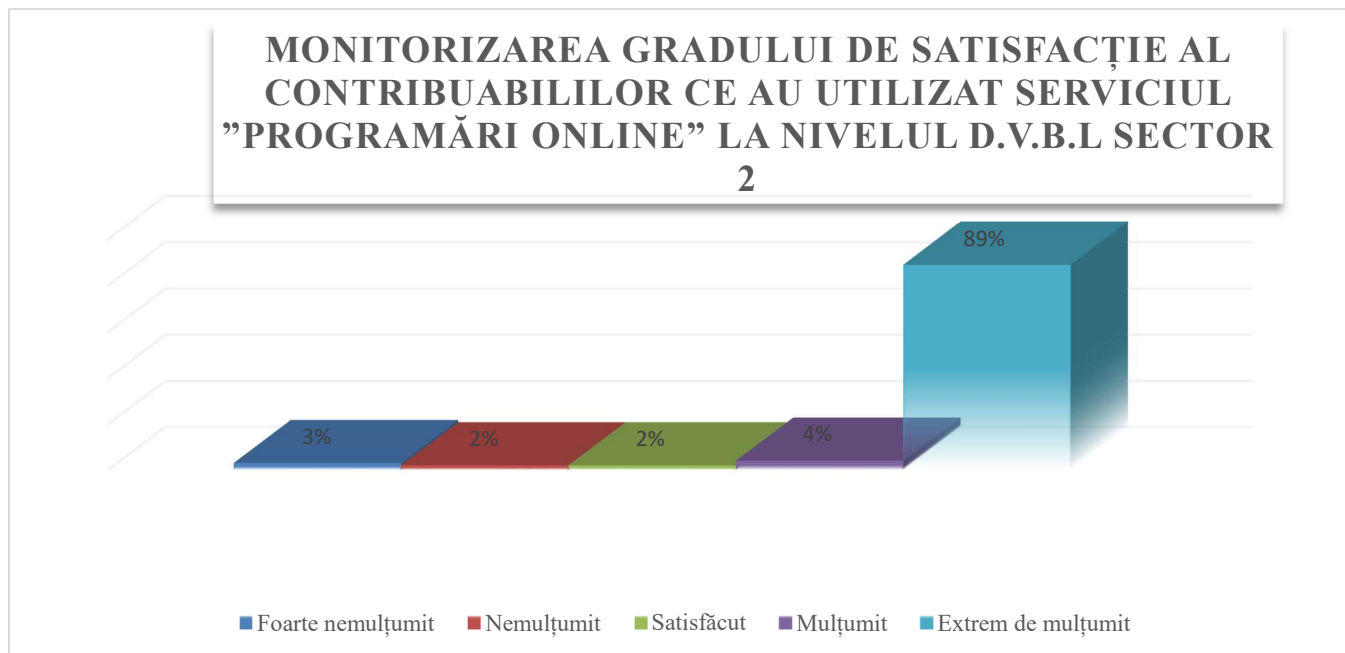
### IV.1. EVALUAREA SATISFACȚIEI GLOBALE

#### A. 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 analizat un număr total de **4779** chestionare, transmise pe e-mail, completate de către contribuabili.

Situația privind gradul de satisfacție al contribuabililor în raport cu ghișeele online din cadrul **Serviciului Impunere Persoane Fizice II - 4461 chestionare** și **Compartimentului Impunere Persoane Juridice – 318 chestionare** la nivelul anului 2020 este prezentată în graficul ce urmează:

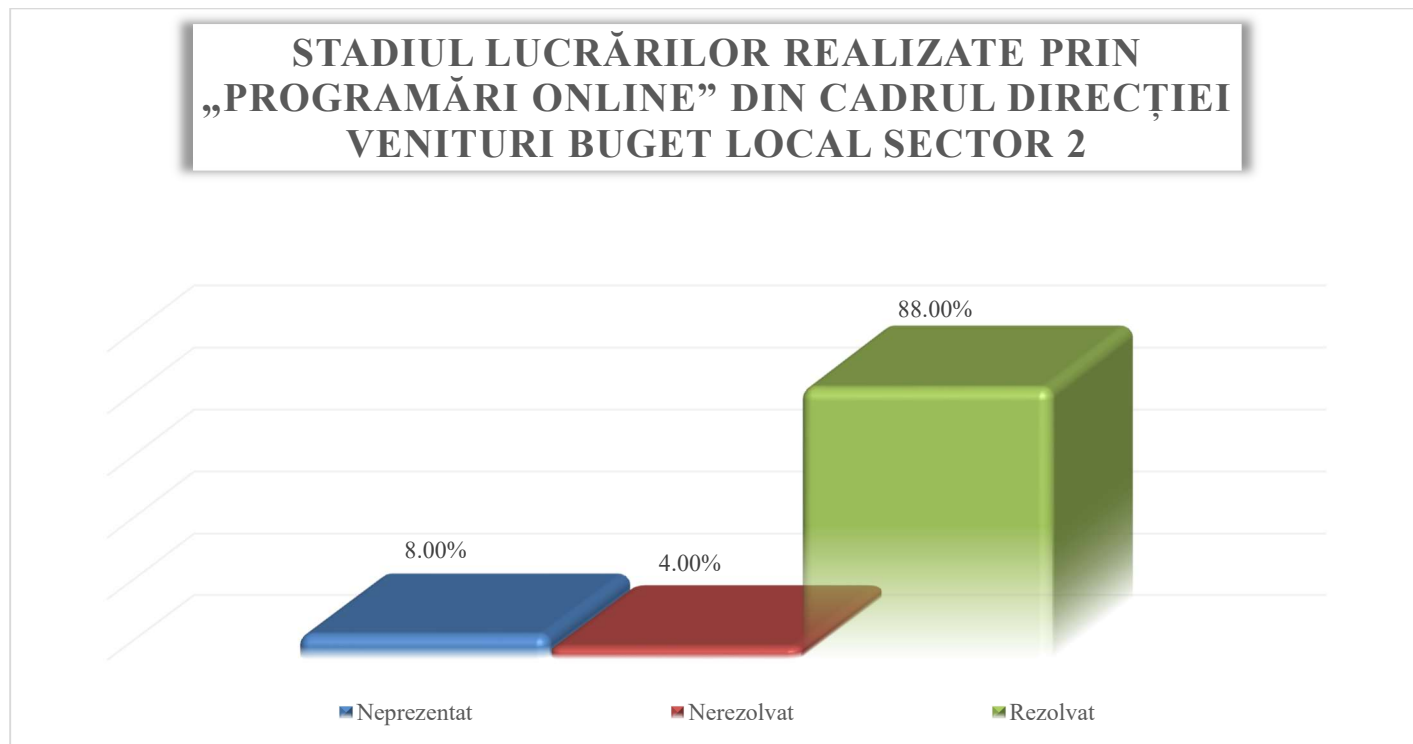


Un procent semnificativ din totalul de **4779** chestionare este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „*mulțumit*” și „*foarte mulțumit*” (**93%**).





De asemenea, la nivelul anului 2020, s-a constatat următoarea situație cu privire la stadiul lucrărilor înregistrate prin intermediul serviciului „Programări Online”:



*Observație: Procentele au fost calculate, luând în considerare totalul programărilor cu status „Nerezolvat”, „Rezolvat”, „Neprezentat”, excluzând programările „Anulate”.*

### **B. 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 2020.

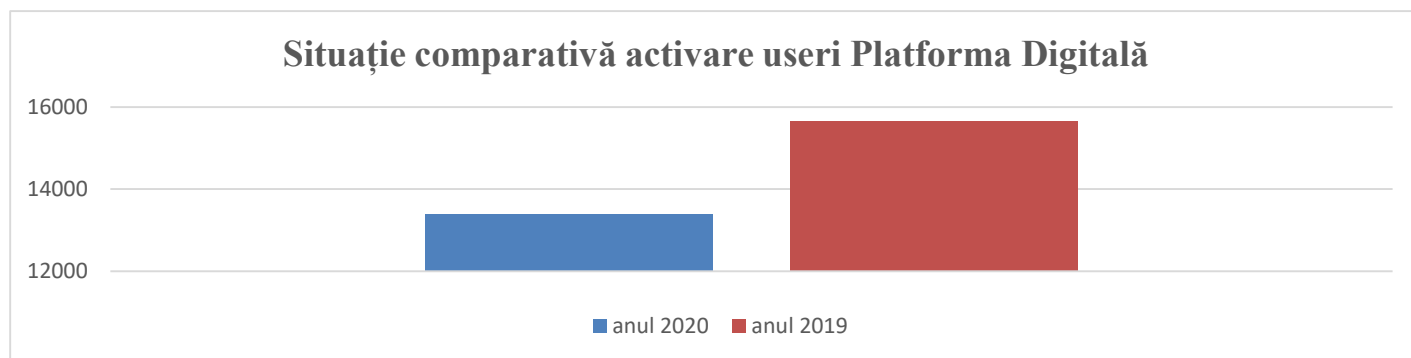
Cu privire la situația userilor activați, în anul 2020 se constată un număr total de **13.399 utilizatori**, astfel:

- Trimestrul I – 3925 utilizatori activați;
- Trimestrul II – 2578 utilizatori activați;
- Trimestrul III – 2988 utilizatori activați;
- Trimestrul IV – 3908 utilizatori activați.

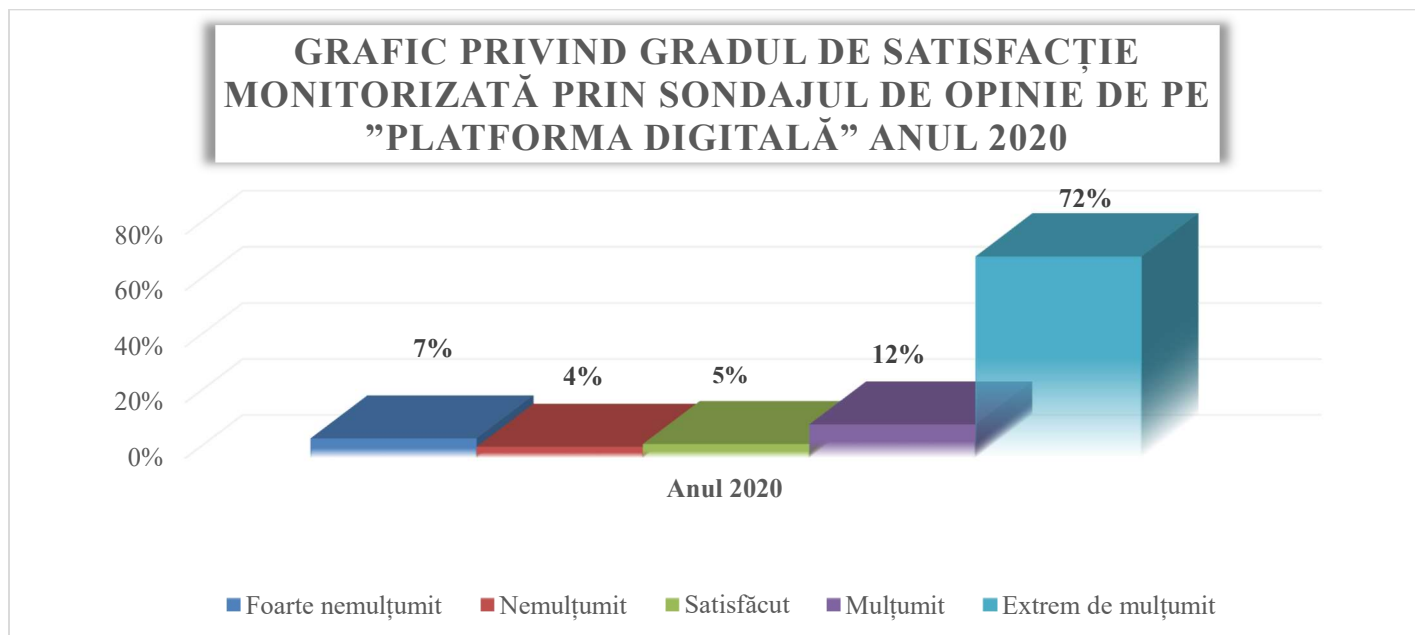


În urma evaluării situației comparative dintre anul 2019 și anul curent, a fost înregistrată o scădere de **aproximativ 15%** a numărului de utilizatori activați pentru „Platforma Digitală” la nivelul anului 2020, față de anul anterior (15.668). Trimestrul cu cel mai mic grad de activare fiind trimestrul II al acestui an, fapt datorat în deosebi suspendării activității cu publicul din cauza pandemiei SARS-COV 2.

Situația comparativă este reprezentată în graficul de mai jos:

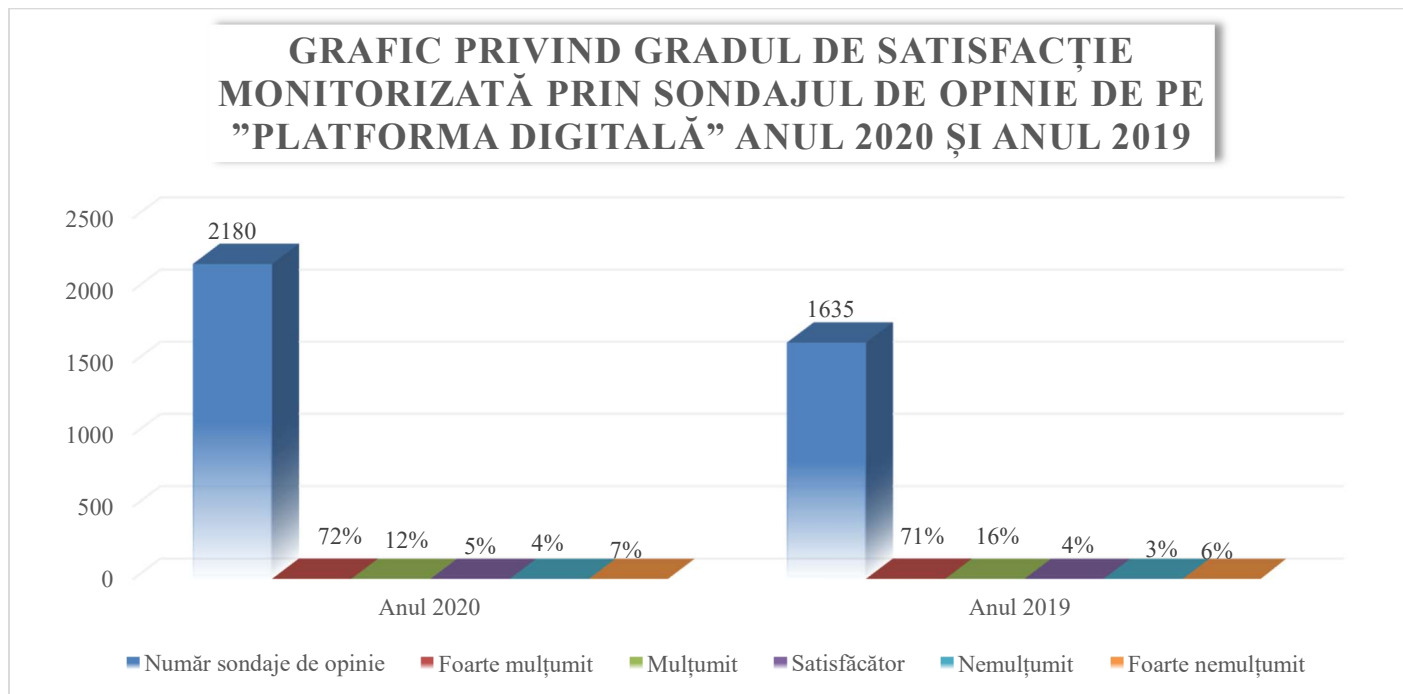


De asemenea, s-au analizat sondajele de opinie completate la nivelul instituției pentru anul 2020 (2180 sondaje) privind gradul de satisfacție al contribuabililor ce au utilizat „Platforma Digitală”, din care reiese următoarele:





Situația sondajelor de opinie aferentă anului 2020 și a anului 2019 este prezentată în mod comparativ în reprezentarea grafică ce urmează:



Se constată o creștere cu **25%** a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2020 față de anul 2019, iar gradul de satisfacție al contribuabililor cu calificativul „Foarte mulțumit” cu privire la „Platforma Digitală” a crescut cu 1 procent față de anul precedent. De asemenea, principala recomandare a respondenților se referă la simplificarea modului de utilizare a aplicației.

### C. 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 Serviciului Impunere Persoane Fizice I 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.

#### Serviciul Impunere Persoane Fizice I

*Menționăm faptul că au fost analizate doar consolele de opinie din trimestrul I al anului 2020 pentru Serviciul de Impunere Persoane Fizice I, întrucât activitatea de lucru cu publicul a avut de suferit în urma pandemiei SARS- COV 2 (activitatea de lucru cu publicul a fost suspendată din mai până în iunie, apoi a*

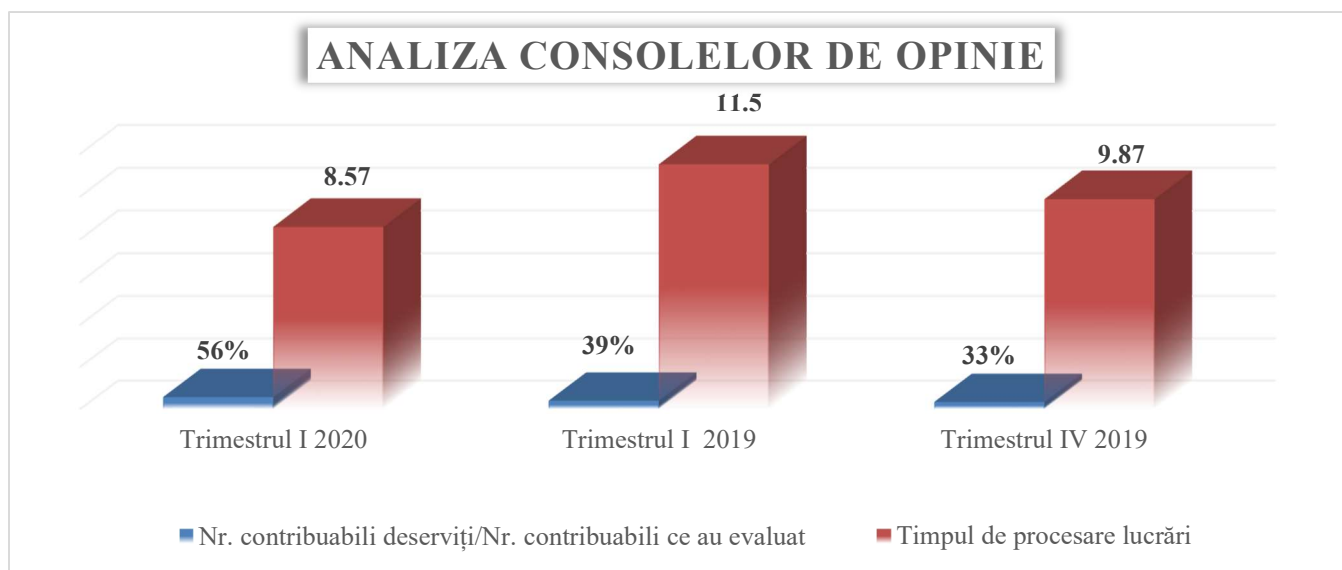


*fost reluată treptat, cu respectarea măsurilor de protecție și prevenire a răspândirii virusului, lucru ce a dus la imposibilitatea utilizării consolelor de opinie de la ghișeele instituției).*

Din analiza situației cu privire la consolele de opinie, a reieșit un număr de 11.569 de contribuabili deserviți în perioada analizată (trimestrul I 2020).

Se constată o îmbunătățire semnificativă a raportului dintre nr. contribuabililor ce au evaluat/ nr. contribuabililor deserviți, precum și a timpului de procesare lucrări în Trimestrul I al anului 2020, față de trimestrele anterioare.

*Notă: Se constată un timp mediu de așteptare/ per contribuabil deservit de 8.57 minute, rezultând o scădere a timpului de procesare a lucrărilor la ghișeu de la 11.15 minute (trimestrul I 2019) la 8.57 minute (trimestrul I 2020), iar numărul contribuabililor deserviți a crescut cu 2688, de la 18.193 (trimestrul I 2019) la 20.881 (trimestrul I 2020), la nivelul Serviciului de Impunere Persoane Fizice I și Compartimentului Impunere Persoane Juridice.*

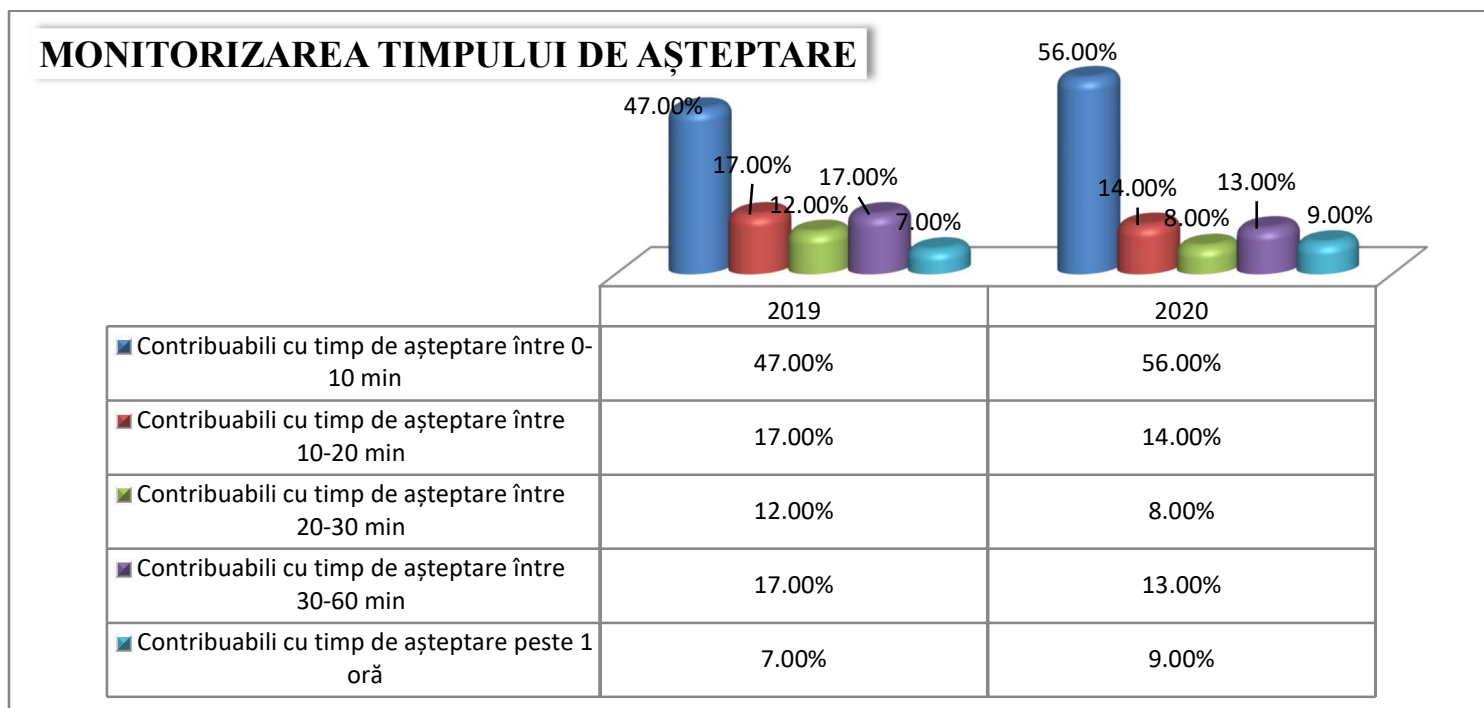


### Compartimentul Impunere Persoane Juridice

La nivelul *Compartimentului Impunere Persoane Juridice*, se constată un nr. de 14.960 contribuabili deserviți și un raport de 82% între contribuabilii de la ghișee și contribuabilii ce au evaluat



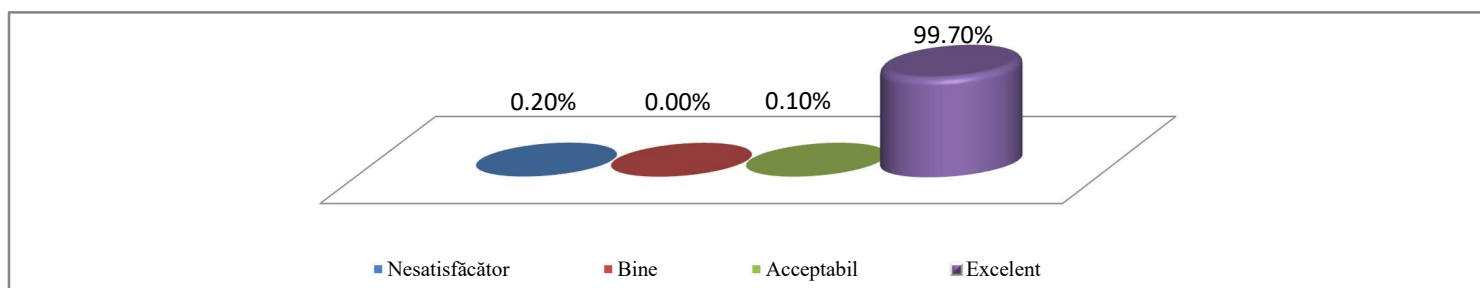
serviciile oferite. Situația procentuală privind timpul de așteptare monitorizat în anul 2020 este prezentată în următorul grafic:



Se constată o creștere a numărului contribuabililor cu timp de așteptare între 0-10 minute, față de anul 2019, datorită scăderii timpului de soluționare a lucrărilor.

#### F. Rezultatele analizei calificativelor acordate de contribuabili prin intermediul consolelor de la ghișeele instituției (SIPF I și CIMC)

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 98,98% în anul 2019 la 99.70% în anul 2020.



## IV. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE

### 1. EVALUAREA IMPORTANTEI PE CRITERII

În elaborarea chestionarelor/ sondajelor au fost luate în considerare cinci criterii de evaluare, pe baza cărora au fost analizate.

În urma acestei analize a fost elaborată matricea Importantă-Satisfacție, **instrument ce subliniază ariile de interes ale contribuabililor, precum și gradul de satisfacție al acestora.**

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

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

Astfel, criteriile evaluate au fost:

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

Pentru evaluarea importanței pe criterii, la nivelul anului 2020, au fost analizate aspectele menționate punctual de către contribuabili la întrebările deschise din chestionare/ sondaje, iar media rezultatelor analizelor efectuate trimestrial a fost următoarea:

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



## 2. EVALUAREA 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:

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

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

Astfel, rezultatele obținute în urma aplicării formulei sunt următoarele:

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

Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

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



## Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

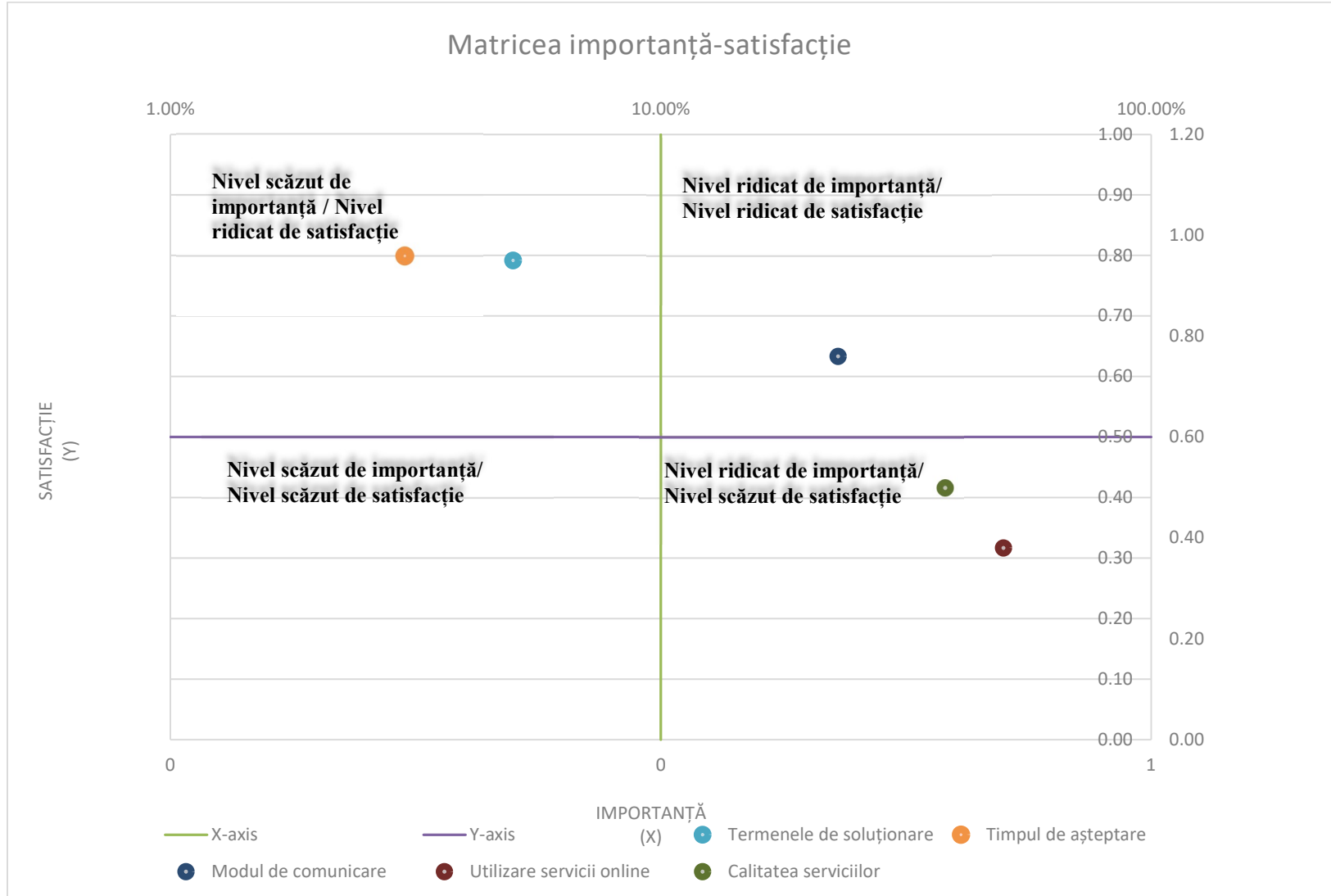
- se constată o creștere semnificativă a calității timpului de așteptare, creștere datorată în principal migrării contribuabililor de la prezența fizică în sălile instituției, la serviciile digitale oferite („Platforma Digitală” și „Programări Online”); acest fapt a condus la necesitatea îmbunătățirii calității serviciilor electronice oferite, pentru o utilizare cât mai facilă a acestora de către contribuabili, mai ales în contextual pandemiei SARS - COV 2. Majoritatea contribuabililor au considerat necesare modificări cu privire la următoarele aspecte:

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





### 3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE





## V. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂȚIRE

Din analiza informațiilor din raportul aferent anului 2020, putem *concluziona următoarele*:

- ✓ Constatăm o **scădere cu aproximativ 28%** a numărului de chestionare completate de către contribuabili privind serviciul „**Programări Online**” față de anul 2019, scădere generată de scăderea numărului de programări online efectuate, în contextul pandemiei generate de SARS-COV 2;
- ✓ Se constată o **scădere de 15% a numărului de utilizatori activați** pentru „**Platforma Digitală**” față de anul 2019, scădere generată de scăderea numărului de programări online efectuate, în contextul pandemiei generate de SARS-COV 2;
- ✓ Se constată o **creștere de 25% a volumului de sondaje** completate pe „**Platforma Digitală**” la nivelul anului 2020 față de anul 2019, iar **gradul de satisfacție al contribuabililor a crescut cu 1 procent față de anul 2019**;
- ✓ Se constată o scădere a timpului de procesare a lucrărilor la ghișeu de la 11.15 minute (trimestrul I 2019) la 8.57 minute (trimestrul I 2020), iar numărul contribuabililor deserviți a crescut cu 2688, de la 18.193 (trimestrul I 2019) la 20.881 (trimestrul I 2020) – situație cu privire la Serviciul de Impunere Persoane Fizice I și Compartimentul Impunere Persoane Juridice;
- ✓ Se constată o creștere a **calificativului „Excelent”** acordat de contribuabilii ce au evaluat prin intermediul consolelor de opinie de la **98,98%** în anul 2019 la **99,70%**.

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

- suplimentare număr ghișee/ personal și/ sau funcționarea tuturor ghișeelor;
- îmbunătățirea modului de comunicare al inspectorilor (creșterea amabilității și profesionalismului acestora în relația cu contribuabilii);
- promovare mai intensă a serviciilor electronice;
- îmbunătățire și simplificare funcționalitate și design aplicație online (Platforma Digitală);
- răspuns în timp util la întrebările adresate pe e-mail și la telefon;
- posibilitatea selectării mai multor operațiuni în cadrul unei programări și a prezentării la același ghișeu online în cazul familiilor ( soț/soție);



- actualizarea permanentă și în timp real a plăților efectuate prin intermediul Platformei Digitale;
- implementarea unei modalități mai facile de logare și utilizare a aplicației.

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

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

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

1. 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.);
6. 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);
8. Mediu ambient favorabil desfășurării în mod eficient a activității (de exemplu: funcționare aer condiționat, existența mai multor locuri de așteptare în sălile instituției, spațiu de așteptare mai plăcut);
9. Promovarea mai intensă a serviciului „Programare online” prin intermediul altor site-uri și a rețelelor de socializare;


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

- ✚ SR 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](http://www.impozitelocale2.ro);

 Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Venituri Buget Local Sector 2;

## Întocmit:

Cristina Petre – Coordonator Compartiment CIMC

Carmen Stănescu – Inspector Compartiment CIMC

Silvia Dragne – Referent Compartiment CIMC



## **VII. ANEXE:**

- A. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor de pe site-ul instituției;**
- 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: