

Nr. 31932 / 08.02.2023

**RAPORT DE ACTIVITATE AL
DIRECȚIEI GENERALE VENITURI BUGET LOCAL
SECTOR 2
PENTRU ANUL 2022**

CUPRINS

PREAMBUL	2
I. Prezentare generală a structurii organizatorice a Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 și a activităților desfășurate în cadrul compartimentelor	3
II. Prezentarea obiectivelor strategice și specifice setate la nivelul anului 2022.....	21
III. Analiza gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2	27
2. EVALUAREA SATISFACTIEI PE CRITERII	32
Concluzii și propuneri de îmbunătățire:.....	35
IV. Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2023	36
4. CONCLUZII	38

PREAMBUL

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

Sediul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 este în Șos. Morarilor, nr.6, sector 2, București, iar structura organizatorică, în conformitate cu ultimele Hotărâri ale Consiliului Local nr.354/28.11.2019, HCLS2 nr. 534/21.11.2019, HCL S2 nr.316/21.10.2021 și HCL S2 nr. 180/26.05.2022, cuprinde direcții, servicii, compartimente și birouri constituite în conformitate cu organigrama aprobată de Consiliul Local, respectiv 2 direcții, 6 servicii, 8 compartimente și 2 birouri.

Atribuțiile Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 sunt următoarele:

1. Exercițarea autorității administrației publice locale în aplicarea legislației în domeniul fiscal;
2. Verificarea, constatarea și stabilirea impozitelor și taxelor locale, ale 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 Generale Venituri Buget Local Sector 2 și a activităților desfășurate în cadrul compartimentelor

1. Serviciul Impunere Persoane Fizice, Serviciul Programări Online Persoane Fizice și Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice, Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Fizice și Juridice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice, Compartimentul Monitorizare Amenzi :

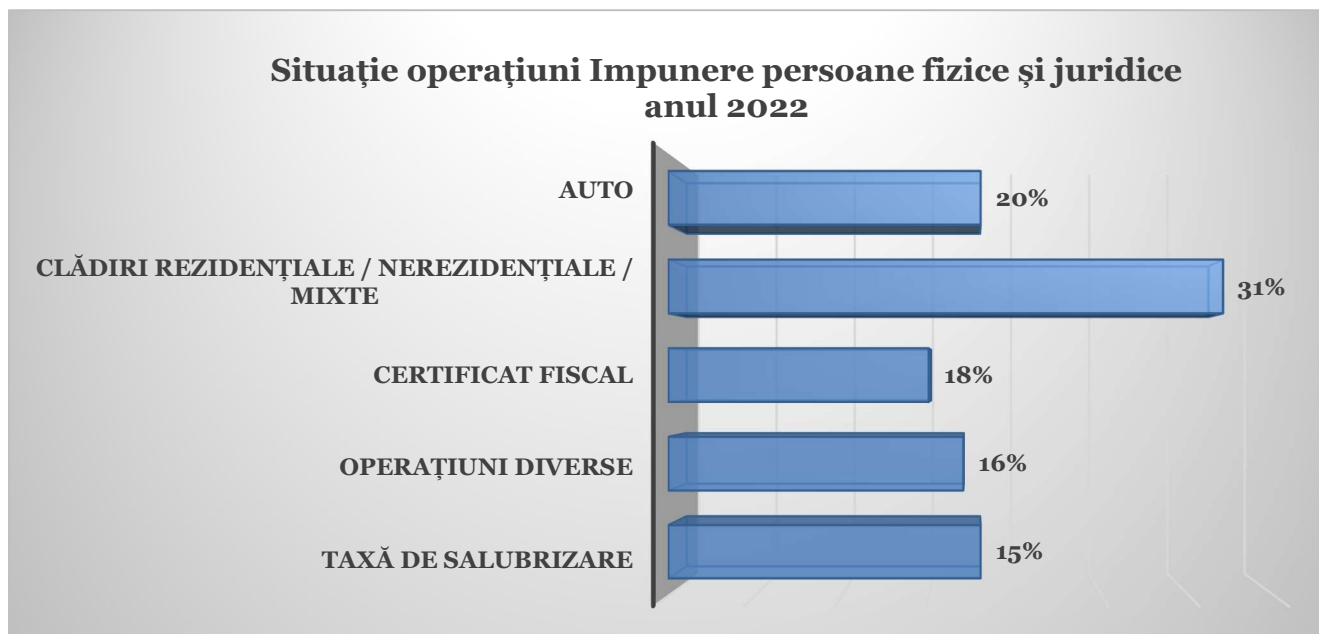
Serviciul Impunere Persoane Fizice, Serviciul Programări Online Persoane Fizice și Compartimentul Impunere Persoane Juridice: Sunt compartimente de specialitate ale Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, subordonate directorului executiv al Direcției Administrare Contribuabili Persoane Fizice și Juridice și au rolul de a constata și stabili impozitele și taxele cuvenite bugetului local de la contribuabili persoane fizice și juridice, desfășurând următoarele activități principale:

- verifică, organizează, îndrumă și controlează activitatea de constatare și impunere a impozitelor și taxelor de la persoane fizice și juridice prin intermediul ghișeelor instituției, a programărilor online și Platformei Digitale;
- 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 al Direcției Administrare Contribuabili Persoane Fizice și Juridice, dedicat exclusiv activității de back-office și are rolul de a asigura evidența pe plătitori a persoanelor fizice prin întocmirea fișei analitice, pe tipuri de impozite și 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, prin intermediul Platformei Digitale și a documentelor transmise de către contribuabili.

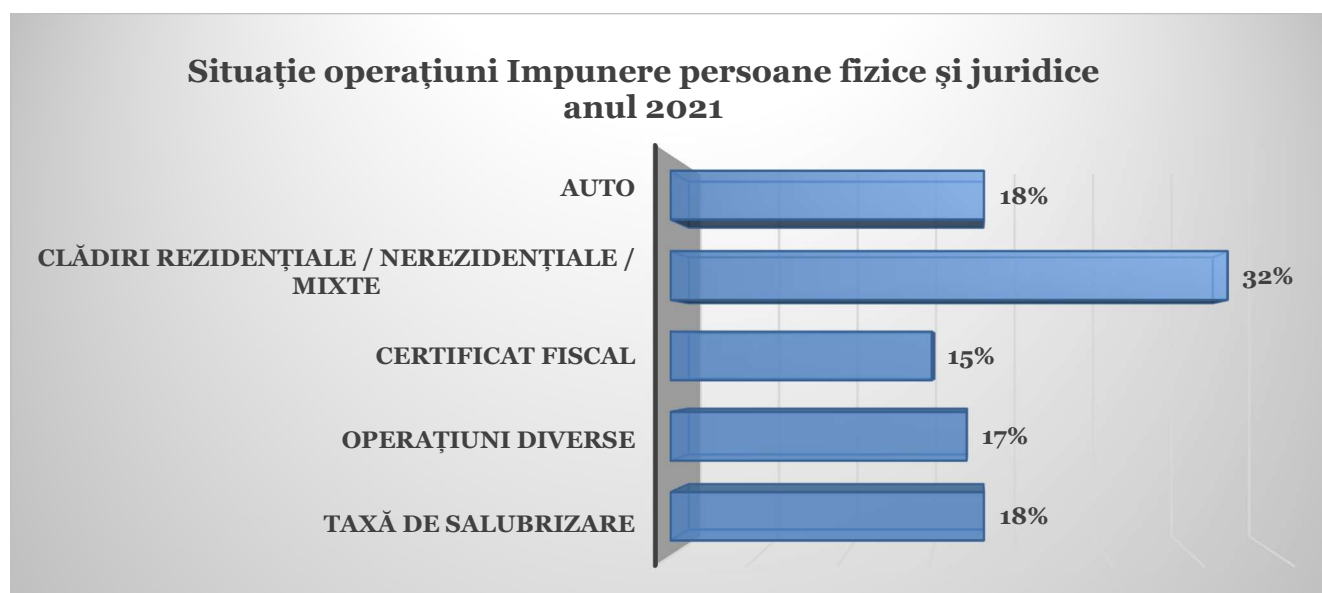
La nivelul anului 2022, activitatea serviciilor de Impunere Persoane Fizice și Juridice, se rezumă astfel:

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice, Serviciul Programări Online Persoane Fizice, Serviciul Evidență Analiză Pe Plătitori Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice</i>		
Activități principale realizate	Procent	TOTAL
AUTO	20%	124.100
Clădiri rezidențiale / nerezidențiale / mixte	31%	198.068
Certificat Fiscal	18%	110.532
Operațiuni diverse (scutiri, facilități fiscale, răspunsuri mail, parcări etc)	16%	104.000
Taxă de salubritate	15%	93.956
TOTAL Operațiuni	100%	630.656
Cereri online-declarații -Platforma Digitală		11.959
CertIFICATE FISCALE-Platforma Digitală		45.593
Sumă încasată- Facilități Fiscale (până la 30.06.2022)		4.431.253,87 lei
Sumă transmisă la scădere		2.459.346,21 lei



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

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice, Serviciul Programări Online Persoane Fizice, Serviciul Evidență Analitică</i>		
<i>Pe Plătitori Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice</i>		
Activități principale realizate	Procent	TOTAL
AUTO	18%	89.827
Clădiri rezidențiale / nerezidențiale / mixte	32%	161.773
Certificat Fiscal	15%	73.854
Operațiuni diverse (scutiri, facilități fiscale, răspunsuri mail, etc)	17%	84.672
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	

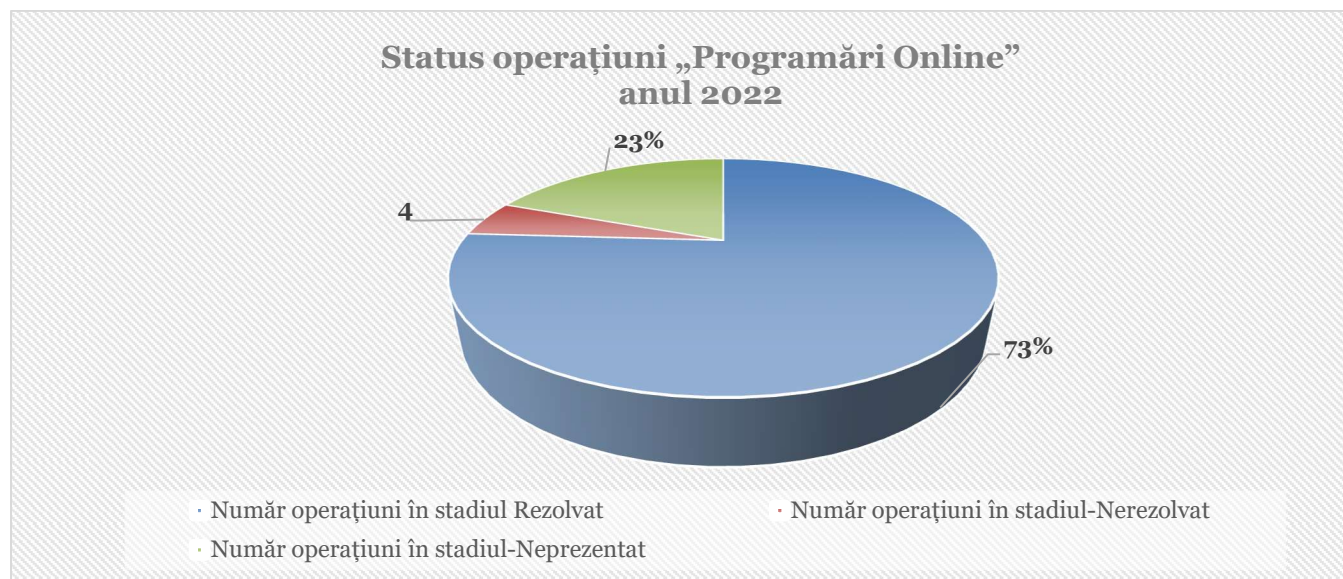


Comparativ cu anul 2021, în anul 2022 se constată o creștere a volumului de activități, atât a operațiunilor realizate la nivelul ghișeelor din cadrul serviciilor de impunere, cât și în mediul online (depunere documente / soluționare cereri prin intermediul serviciilor electronice - Platforma Digitală) cu aproximativ 26%.

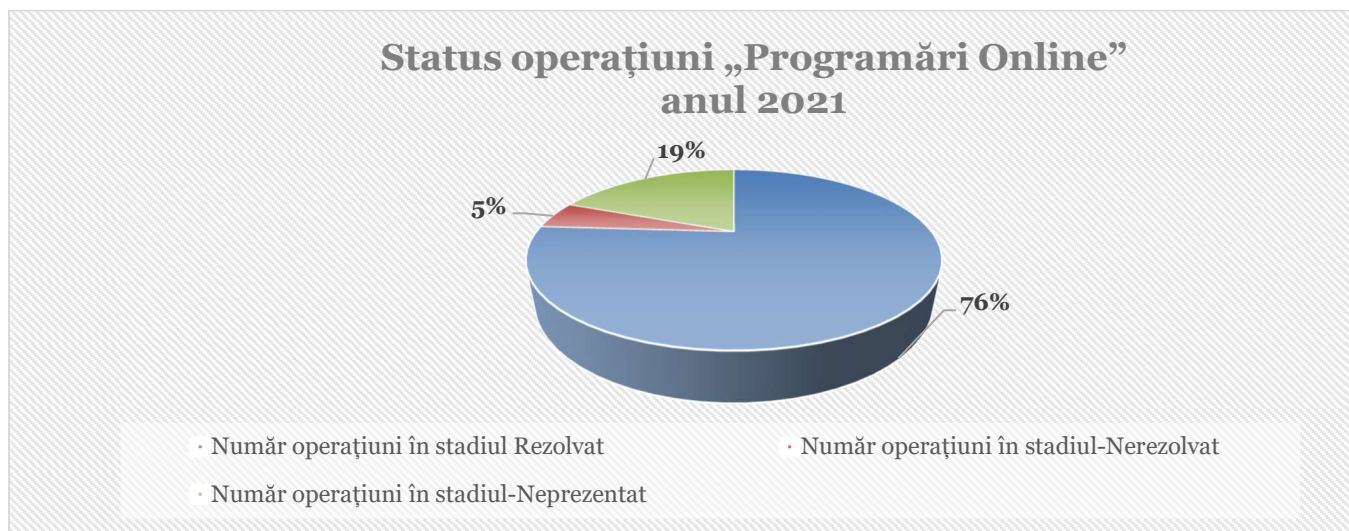
În cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și a Compartimentului Impunere Persoane Juridice funcționează serviciul „**Programări Online**”, implementat în cadrul instituției în anul 2019, având ca scop digitalizarea serviciilor de impunere, fluidizarea traficului din sediile instituției și reducerea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

Prezentăm mai jos situația programărilor online realizate la nivelul anului 2022 în cele două sedii dedicate:

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice , Compartimentul Impunere Persoane Juridice- Programări Online</i>		
<i>Anul 2022</i>		
Activități Programări Online	Procent	TOTAL
Număr programări efectuate		40.586
Număr operațiuni în stadiul Rezolvat	73%	29.510
Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat	4%	1.789
Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat	23%	9.287
Număr respondenți chestionare		5.092
Calificative „Mulțumit” și „Extrem de mulțumit”	96%	4.889



<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice- Programări Online</i>		
Anul 2021		
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		5.148
Calificative „Mulțumit” și „Extrem de mulțumit”	97%	4.998



În raport cu situația anului 2021, în anul 2022 se constată:

- o scădere a numărului de programări online, o scădere a procentului cererilor cu status „Rezolvat”, precum și o creștere a cererilor în stadiul „Neprezentat”;
- o scădere cu 1% a cererilor aflate în stadiul „Nerezolvat” în anul 2022 față de anul 2021. Procentul 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 în cursul anului 2022 a fost de **96%**;

Notă: o scădere a numărului de programări online se poate datora migrării de către contribuabili către serviciile digitale (Platforma Digitală).

În cursul anul 2022 cererile depuse online de către contribuabili prin intermediul *Platformei Digitale* au fost soluționate de către Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice, situația acestora fiind prezentă mai jos:

<i>An</i>	<i>Număr plăți efectuate</i>	<i>Număr certificate fiscale emise</i>	<i>Număr declarații fiscale depuse</i>
2022	26.138	55.101	11.961
2021	35.039	45.802	8.838

Comparativ cu anul 2021, în anul 2022 se constată o creștere semnificativă a tuturor cererilor depuse pe Platforma Digitală de către contribuabili, respectiv un procent de **20% pentru certificatele fiscale** și un procent de **35% pentru declarațiile online**.

Situația la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 cu privire la activitatea de **impunere a suprainpozitării a terenurilor și clădirilor neîngrijite** de pe raza Sectorului 2 al Municipiului București, pentru anul 2021 și 2022, este următoarea:

<i>Hotărâri emise-terenuri și clădiri persoane fizice și juridice-2021</i>		83
Igienizate	4%	3
Impuse	71%	59
Alte situații (neîngrijite, scutiri, imobile vândute, fără plăți)	25%	21
Suma încasată la data de 31.12.2022	504.712 lei	
<i>Sumele aferente Hotărârilor emise în anul 2022, se vor încasa începând cu anul 2023.</i>		

2. Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Fizice și Juridice

Serviciul Recuperare Creanțe Persoane Fizice și Juridice - compartiment de specialitate al Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, subordonat directorului Direcției Administrare Contribuabili Persoane Fizice și Juridice. 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 din impozite și taxe locale, inclusiv a accesoriilor aferente neachitării acestor debite la termenele legale, precum și a amenzilor și a altor venituri ce se cuvin bugetului local, prin organizarea, verificarea și desfășurarea activității de executare silită prin somarea, poprirea și instituirea sechestrului debitorilor.

În vederea recuperării sumelor restante au fost întreprinse următoarele **acțiuni la nivelul anului 2022:**

<i>Activități principale realizate- Persoane Fizice</i>	TOTAL
Număr somații	36.054
Suma somată	98.327.038 lei
Număr popriri	11.726
Suma poprită	69.043.352 lei
Sechestre	56
Sumă sechestre	3.510.961 lei
Transferuri auto și amenzi dosare executare	428
Sumă transformare amenzi contravenționale în muncă în folosul comunității și insolvabilitate	66.855.884 lei din care transformat în MFC 18.907.896 lei

<i>Activități principale realizate- Persoane Juridice</i>	TOTAL
Număr somații	10.862
Suma somată	75.664.233 lei
Număr popriri	2.133
Suma poprită	21.562.600 lei
Sechestre	17
Sumă sechestre	2.052.461 lei

<i>Total încasări persoane fizice și juridice din activitatea executare silită 2022</i>	90.703.009 lei
---	-----------------------

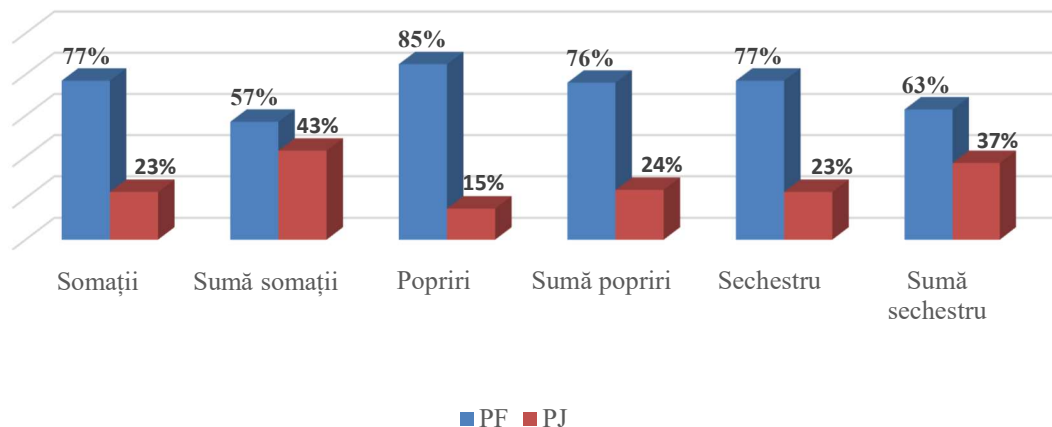
În vederea recuperării sumelor restante au fost întreprinse următoarele **acțiuni la nivelul anului 2021:**

<i>Activități principale realizate</i> Persoane Fizice	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 insolabilitate	18.908.965 lei

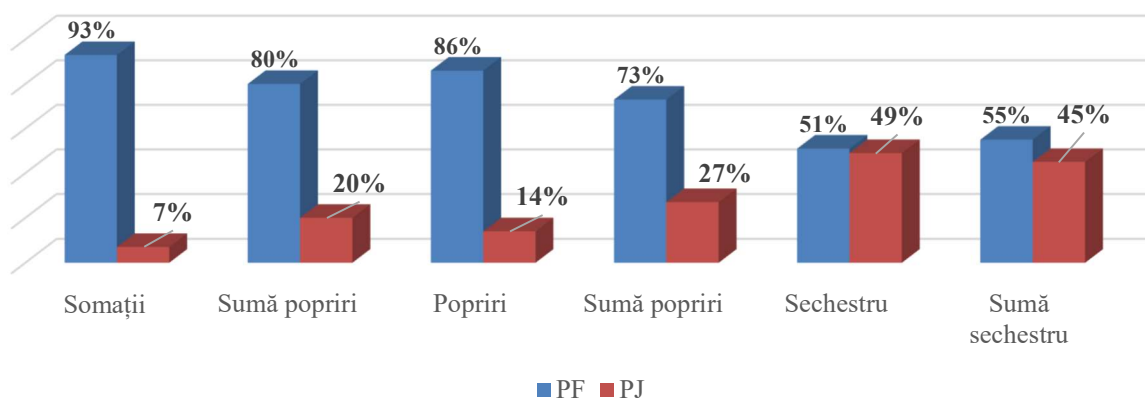
<i>Activități principale realizate-</i> Persoane Juridice	TOTAL
Număr somații	10.939
Suma somată	65.074.127 lei
Număr popriri	4.879
Suma poprită	74.421.867 lei
Sechestre	9
Sumă sechestre	807.628 lei

<i>Total încasări persoane fizice și juridice din activitatea de executare silită 2021</i>	92.523.683 lei
--	-----------------------

Situație forme de executare persoane fizice și persoane juridice anul 2022



Situație forme de executare persoane fizice și persoane juridice anul 2021



3. Biroul Inspecție Fiscală

Conform organigramei instituției, se subordonează directorului general 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.

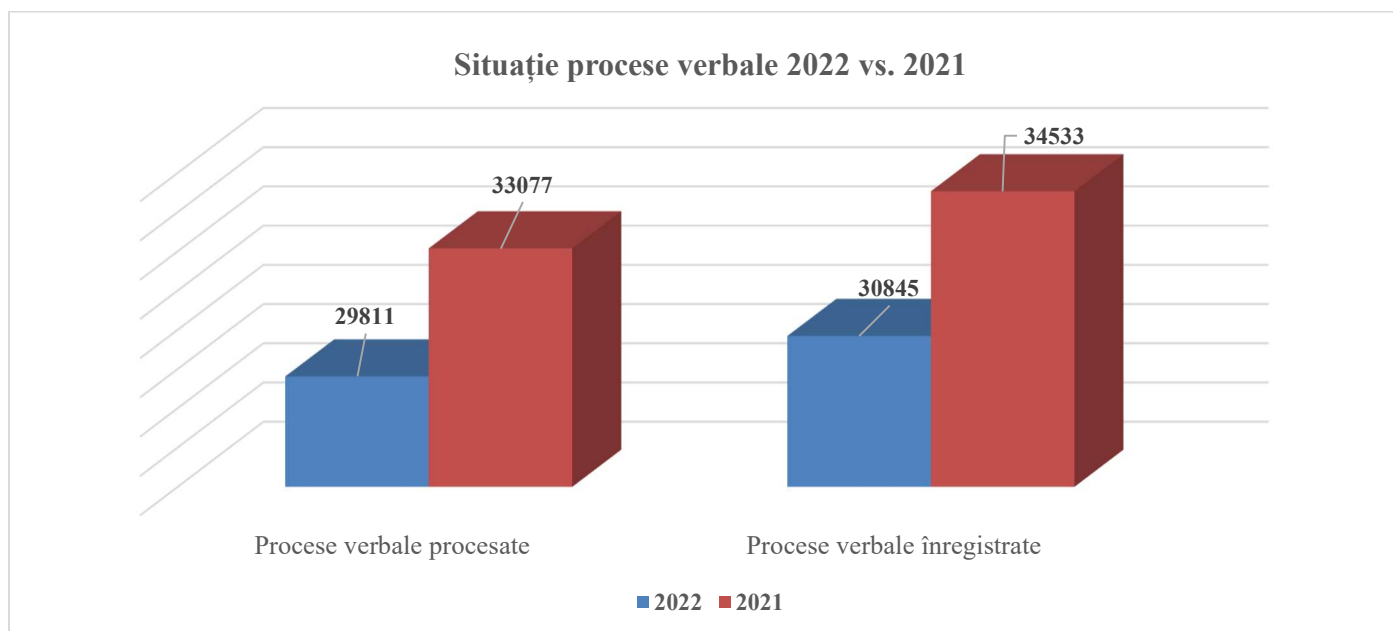
Pe parcursul anului 2022, în cadrul biroului au fost realizate următoarele activități:

- a fost efectuat 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, astfel a fost verificat un număr de 500 contribuabili, incluși în Planul de Control Anual, respectiv numărul clădirilor verificate / numărul clădirilor în care sunt înregistrate puncte de lucru ale unor agenți economici și a căror destinație este înregistrată necorespunzător în evidențele fiscale, astfel **gradul de realizare fiind de 100%**;
- a fost emis un număr de 500 acte de control aferente verificărilor efectuate;
- a fost notificat un număr de 5 artere verificate modului de declarare și stabilire a taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate (5 artere principale), incluse în Planul Anual de Control, **gradul de realizare fiind de 100%**.

4. Compartimentul Monitorizare Amenzi

Conform organigramei instituției, se subordonează directorului executiv al Direcției Administrare Contribuabili Persoane Fizice și Juridice, activitatea principală fiind de asigurare a coordonării și desfășurării activității de monitorizare amenzi.

Pe parcursul anului 2022 au fost procesate în sistemul ATLAS un număr de 29.811 procese verbale contravenționale în vederea monitorizării din totalul de 30.485 procese-verbale primite, fiind realizat un grad de procesare de **98%**.

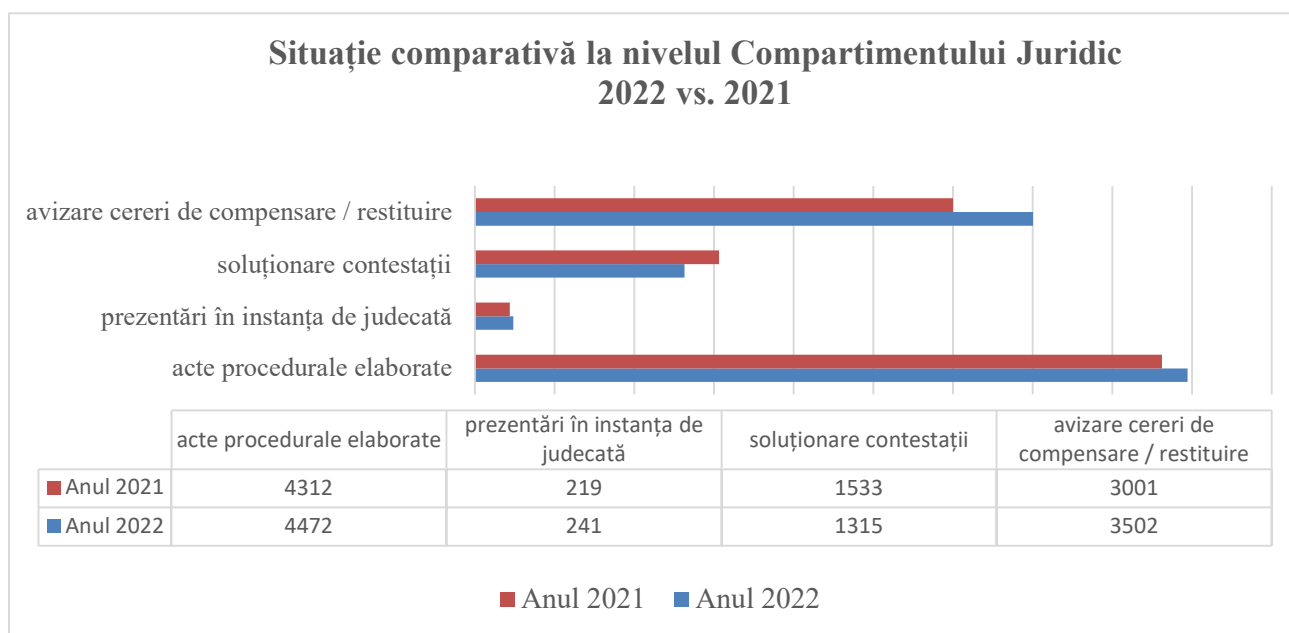


5. Compartimentul Juridic

Compartimentul Juridic este subordonat directorului general al Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, având ca principală 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 2022 de către Compartimentul Juridic au fost următoarele:

- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale, după cum urmează: un număr de 4.472 acte procedurale elaborate, 241 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- 1.315 contestații soluționate;
- avizare cereri de compensare/restituire depuse de contribuabili- 3.502 cereri avizate în termenul de 2 zile din cele 3.502 cereri depuse, **rezultând un grad de realizare de 100%**;
- acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției – 12 răspunsuri elaborate;
- suma plăților efectuate de societățile în stări speciale la nivelul anului 2022 este de 3.632.251 lei.



Se constată o creștere a numărului de activități principale de la nivelul compartimentului în anul 2022 față de anul 2021.

6. Serviciul Buget Finanțe Contabilitate

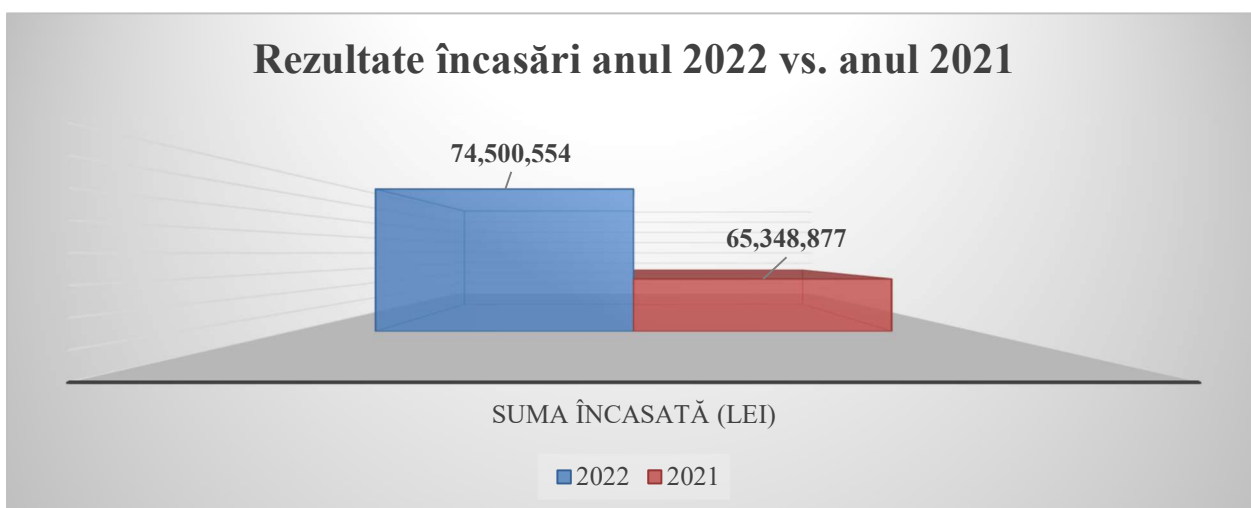
Este subordonat directorului general adjunct al instituției, conform organigramei, principala sa activitate fiind de a asigura evidența analitică pe plătitori – persoane fizice și juridice - înregistrând obligațiile de plată pe fiecare fel de venit și urmărește ca încasarea veniturilor să se facă cu 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 2022 contribuabilii și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

<i>Modalități de plată / încasare obligații de plată 2022</i>	TOTAL
Număr tranzacții POS	22.021
Suma încasată (lei)	16.831.511
Număr tranzacții Westaco-OMV	8.583
Suma încasată (lei)	4.304.459
Număr tranzacții SNEP	69.452
Suma încasată (lei)	27.476.914
Număr tranzacții SelfPay	16.666
Suma încasată (lei)	9.789.589
Număr tranzacții WEB	26.138
Suma încasată (lei)	16.098.081
Număr ordine de plată cheltuieli instituție	5.498
Număr ordine de plată restituiri / compensări / reglări sume	9.044
Număr ordine de plată electronice	773

<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)	19.643 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 în anul 2022 o creștere a sumei totale încasate cu 14% prin toate canalele de plată existente față de anul 2021, cele mai utilizate forme de plată fiind: sistemul SNEP, POS, tranzacțiile WEB, (Platforma Digitală) și stațiile de plată SelfPay. De asemenea, există o creștere a numărului de tranzacții efectuate prin intermediul stațiilor de plată SelfPay de la 462 tranzacții efectuate în anul 2021 la un număr de 16.666 tranzacții efectuate în anul 2022.



7. Biroul Prelucrare Automată Date

Este subordonat directorului general, 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 2022** a cuprins următoarele:

<i>Activități principale</i>	TOTAL
Număr tichete raportate de salariați prin aplicația de ticking MANTIS BT:	1.384
Taxe și impozite	341
Elaborare Rapoarte	42
Mail	72
Flux semnături	43
Altele	886
Număr credențiale acordate Platforma Digitală	21.273
Statistică accesare site DGVBL	565.589
Consultanță acordată contribuabililor prin intermediul canalelor de comunicare (mail,chestionare etc)	38.302

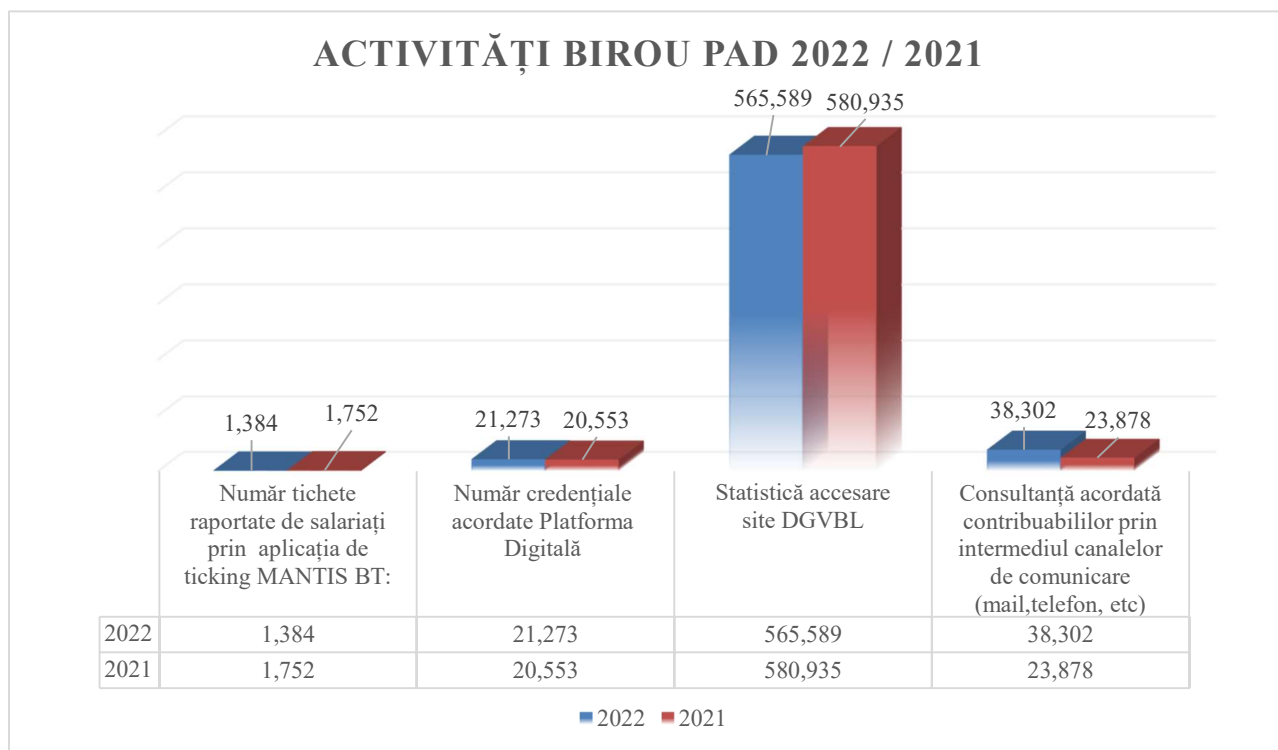
De asemenea, au fost analizate operațiunile persoane fizice și juridice efectuate pe **Platforma Digitală în anul 2022, comparativ cu anul 2021**, astfel:

<i>Activități principale – Anul 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

În raport cu anul 2021, în anul 2022 se constată o creștere a numărului certificatelor fiscale (**cu 20%**) și a declarațiilor fiscale (**cu 35%**), depuse prin intermediul **Platformei Digitale**. Acest lucru se datorează atenției acordate de instituția noastră asupra digitalizării serviciilor.

Astfel, rezultatele comparative între cei doi ani sunt următoarele:

<i>An</i>	<i>Număr plăți efectuate</i>	<i>Număr certificate fiscale emise</i>	<i>Număr declarații fiscale depuse</i>
2022	26.138	55.101	11.961
2021	35.039	45.802	8.838



8. Serviciul Achiziții Publice, Compartimentul Administrativ

Este subordonat directorului general 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 2022, la nivelul serviciului au fost realizate următoarele activități:

- derularea a 68 proceduri de achiziție publică din cele 69 planificate, gradul de realizare fiind de **99%**;

- realizarea a 5 rectificări bugetare ale Programului Anual în vederea asigurării mijloacelor materiale și serviciilor necesare desfășurării activității instituției, în condiții normale;
- realizarea unui număr de 12 prelucrări a documentelor necesare a fi transmise către arhivă din cele 12 prelucrări estimate, realizându-se un grad de **100%**;
- obținerea și menținerea certificării ISO 14001, în domeniul sistemului de management al mediului la nivelul instituției.

9. Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni

Este subordonat directorului executiv Direcției Asistență Contribuabili, 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 petițiilor primite de la contribuabili.

Astfel, în cursul anului 2022 a fost înregistrat un număr de **396 petiții**, fiind redirecționate spre soluționare compartimentelor abilitate. De asemenea, au fost solicitate **59 cereri** privind informațiile publice conform Legii nr. 544/2001, toate fiind rezolvate în termenul prevăzut de lege.

10. Compartimentul Registratură

Este subordonat directorului executiv al Direcției Asistență Contribuabili, activitatea acestuia fiind de registratură a instituției și de asigurare a circuitului documentelor prin trierea și predarea tuturor cererilor înregistrate către compartimentele abilitate.

În cadrul compartimentului a fost înregistrat în anul 2022 un număr de **32.460 documente** și alocate compartimentelor competente, în vederea soluționării.

11. Compartimentul Resurse Umane

Conform organigramei, este subordonat directorului general al instituției, atribuțiile compartimentului fiind specifice domeniului resurselor umane.

În cursul **anului 2022** la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice:

- realizarea concursurilor de promovare în grad și clasă pentru 10 salariați ai instituției care au îndeplinit condițiile de promovare;
- elaborarea documentației specifice compartimentului (decizii, adeverințe, note de fundamentare, note de lichidare, situații statistice);
- 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);
- menținerea gradului de ocupare a posturilor la un procent de 80% în anul 2022, astfel sunt 129 posturi ocupate raportate la 150 salariați.

12. Compartimentul Control Intern și Monitorizare Sistem de Management Integrat

Compartiment subordonat directorului executiv al Direcției Asistență Contribuabili și are rolul de a asigura armonizarea sistemelor de management implementate la nivelul instituției.

În cursul anului 2022 la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice:

- desfășurarea activității de control intern specializat la nivelul a **7 compartimente din cadrul instituției**, în conformitate cu Planul anual de control pentru anul 2022;
- elaborarea **Rapoartelor de control și a Planului de Măsuri** conform constatărilor pentru fiecare activitate de control și monitorizarea implementării măsurilor stabilite și monitorizarea celor 17 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 Generale Venituri Buget Local Sector 2;
- elaborarea trimestrială și anuală a **Rapoartelor privind gradul de satisfacție a contribuabililor**, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite;

- elaborarea și actualizarea documentelor **specifice SCIM** din cadrul instituției;
- monitorizarea implementării cerințelor specifice standardelor ISO 9001, ISO 14001 și ISO 27001 la nivelul DGVBL Sector 2 în vederea obținerii certificării ISO pentru Sistemul de Management Integrat (calitate, mediu și securitatea informației);
- 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 2022

În anul 2022 a fost setat la nivelul instituției un număr de **3 obiective strategice** și un număr de **32 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. Administrație cu resurse umane competente care gestionează fondurile publice în mod eficient și furnizează servicii de calitate;**
- 2. Digitalizarea activității Primăriei Sectorului 2 și a serviciilor publice de interes local aflate în subordinea Consiliului Local al Sectorului 2;**
- 3. Administrație deschisă și receptivă la soluții inovatoare prin promovare de bune practici, inovare, schimb de experiență, networking și încurajarea dialogului.**

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

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

- ✓ *Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local, până la data de 31.12.2022 de la contribuabili - persoane fizice și juridice cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri.*
 - Numărul total de solicitări depuse / Nr.solicitări rezolvate;
 - Creșterea cu 10% a numărului de cetățeni înregistrați ca utilizatori ai serviciilor electronice puse la dispoziție de Direcție în raport cu trimestrul I al 2022;
 - Nr. calificative mulțumit și foarte mulțumit/ Nr. de respondenți;
 - Creșterea cu 20% a nr.de credențiale emise / nr.contribuabili prezentați în cadrul ”Programării Online”;
 - Procentul contribuabililor cu status „nerezolvat” < 4%;
 - Nr. calificative mulțumit și foarte mulțumit/ Nr. de respondenți;
 - Număr solicitări Platforma Digitală operate în termenul stabilit / număr total solicitări Platforma Digitală;
 - Număr calificative respondenți chestionare cu privire la Platforma Digitală-Bine și Foarte bine / Număr respondenți;
 - Numărul total al debitorilor persoane juridice verificați din lista cu sediul în alte UAT-uri /Numărul total al debitorilor persoane juridice care sunt înregistrați cu matricole active la plata impozitului asupra mijloacelor de transport cu sediu în alte UAT-uri;
 - Numărul total al verificărilor efectuate pentru persoanele juridice cu debite restante, aferente mijloacelor de transport detinute in leasing înregistrate în evidențele noastre fiscale/Numărul total al persoanelor juridice cu debite aferente mijloace de transport detinute in leasing înregistrate în evidențele noastre fiscale;
 - Nr. calificative „Bine și Foarte bine" / nr. Respondenți.
- ✓ *Controlul modului de declarare și stabilire a taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate (5 artere principale)*
 - Număr artere verificate raportat la număr artere incluse în planul anual de control (5)
- ✓ *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)*

- 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 (500) 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 31.12.2022*
- Alocarea lucrărilor pe inspector într-un timp de 3 zile lucrătoare a acțiunilor;
- Debite restante la 31.12.2021 / creanțe certe lichide și exigibile aflate în evidență.

- ✓ *Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare / restituire / distribuire sume*
- Alocarea cererilor pe inspector într-un timp de 2 zile lucrătoare;
- Total cereri rezolvate / total cereri rezolvate în termenul de 2 zile, raport detaliat cu timpul de rezolvare pentru cererile nerezolvate în cele 2 zile lucrătoare.

- ✓ *Transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în activitate în folosul comunității pentru debitorii care întrunesc condițiile de insolvabilitate*
- Totalul sumelor de recuperat de la debitorii cu debite >7.000 lei și care întrunesc condițiile de insolvabilitate / sumele transmise spre a fi transformate în MFC.

- ✓ *Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2022 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare*
- 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 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 2022; 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.
- *Asigurarea în proporție de 100% a măsurilor administrative pentru buna funcționare a activității instituției prin asigurarea arhivării în condițiile legii a documentelor specifice instituției*
- Număr de documente arhivate și gestionate lunar / Număr Documente primite în vederea arhivării.
- *Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului de management al mediului de la nivelul instituției, în vederea certificării ISO 14001*
- Obținerea și menținerea certificării ISO 14001, în domeniul sistemului de management al mediului.

- *Asigurarea evidenței analitice pe plătitori - persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la 31.12.2022*
- DA/NU;
- Completarea / semnarea referatului de soluționare a cererilor de restituire / compensare / distribuire sume în maxim 4 zile lucrătoare / nr. cereri depuse.

- ✓ *Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la data de 31.12.2022 în proporție de 100%*
- 100%

- ✓ *Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2022 în proporție de 100%*
- 100%

- ✓ *Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2022 în proporție de 100%*
- 100%

- ✓ *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*
- 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 2022;
- Nr. propuneri monitorizate/nr. propuneri aprobate din planul de măsuri aferent Raportului de Control Intern.

- ✓ *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*
- Menținerea gradului de conformitate SCIM – CONFORM- 16 standarde implementate/16 standarde SCIM;

- Obținerea certificării ISO 9001:2015 în domeniul sistemului de management al calității și monitorizarea obținerii ISO 14001 și ISO 270001, în cadrul instituției.
 - ✓ *Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2022*
 - 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 cariera funcționari publici și personal contractual
 - ✓ *Definirea cât mai clară a fiecărui 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
- 2. Digitalizarea activității Primăriei Sectorului 2 și a serviciilor publice de interes local aflate în subordinea Consiliului Local al Sectorului 2**
- 3. Administrație deschisă și receptivă la soluții inovatoare prin promovare de bune practici, inovare, schimb de experiență, networking și încurajarea dialogului**
- ✓ *Asigurarea administrării și exploatării în condiții optime a infrastructurii IT a DGVBL, 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*
 - Tichete rezolvate/ tichete raportate din aplicația Tichete
 - ✓ *Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice. asigurarea evidenței analitice pe plătitori - persoane fizice și juridice; operațiunile de încasare a veniturilor bugetului local; întocmirea situațiilor financiar-contabile periodice*
 - Creșterea cu 20% a numărului de cetățeni înregistrați ca utilizatori ai serviciilor electronice puse la dispoziție de Direcție

- ✓ *Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului managementului sistemului securității informației de la nivelul instituției, în vederea certificării SMSI*
- Obținerea certificării ISO 27001:2018, în domeniul sistemului securității informațiilor /DA / NU.
- ✓ *Înregistrarea documentelor (corespondență) primite de la alte instituții / contribuabili*
- Nr. Documente înregistrate și alocate / Nr. documente primite
- ✓ *Consilierea pe probleme de impozite și taxe locale pentru cetățenii Sectorului 2 persoane fizice și juridice și gestionarea petițiilor*
- Nr. petiții înregistrate și alocate compartimentelor responsabile / Nr. total de petiții depuse de către cetățeni
- ✓ *Consilierea telefonică a cetățenilor persoane fizice și juridice cu privire la specificul instituției*
- Nr. răspunsuri oferite telefonic / nr. apeluri telefonice VIIS.

Obiectivele strategice și implicit cele specifice ale instituției stabilite la nivelul anului 2022, au fost realizate în proporție de 98%.

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

Ținând cont de prevederile Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/ 2018 cu privire la evaluarea și reevaluarea proceselor de informare și comunicare, și de Sistemul de Management al Calității EN ISO 9001: 2015 implementat în cadrul instituției, 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 Generală Venituri Buget Local Sector 2.

Obiectivele cercetării au fost următoarele:

- ✓ evaluarea stadiului actual al gradului de satisfacție a 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 de la nivelul anului 2022, în cercetare a fost inclus un număr de **4.643** chestionare în format electronic, transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online” Persoane Fizice și un număr de **505** chestionare în format electronic, transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online” Persoane Juridice; un număr de **2.568** chestionare în format electronic, transmise pe e-mail contribuabililor ce s-au prezentat la ghișeele instituției în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și un număr de **343** chestionare în format electronic, transmise pe e-mail contribuabililor ce s-au prezentat la ghișeele instituției în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice; un număr de **1.945** chestionare în cadrul Serviciului Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice și un număr de **892** sondaje de opinie de pe „Platforma Digitală”.

Astfel, cercetarea privind gradul de satisfacție a cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2022 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Generală Venituri Buget Local Sector 2 a fost bazată pe un **eșantion total de 10.896** contribuabili evaluați cu vârste cuprinse între **23 – 93 de ani**.

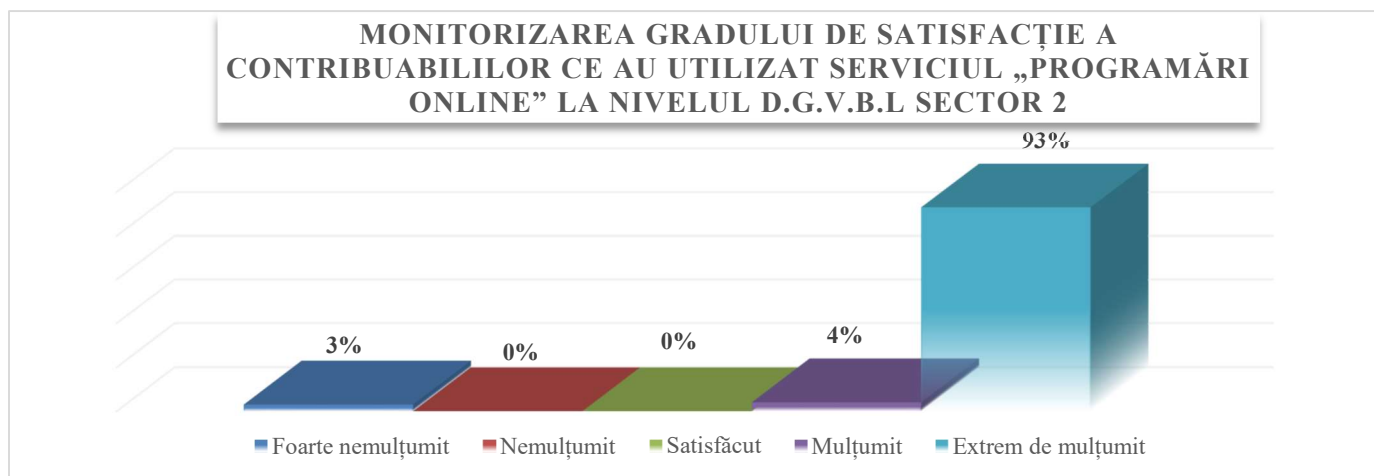
În vederea evaluării gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 au fost aplicate și analizate o serie de instrumente specifice:

- 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:

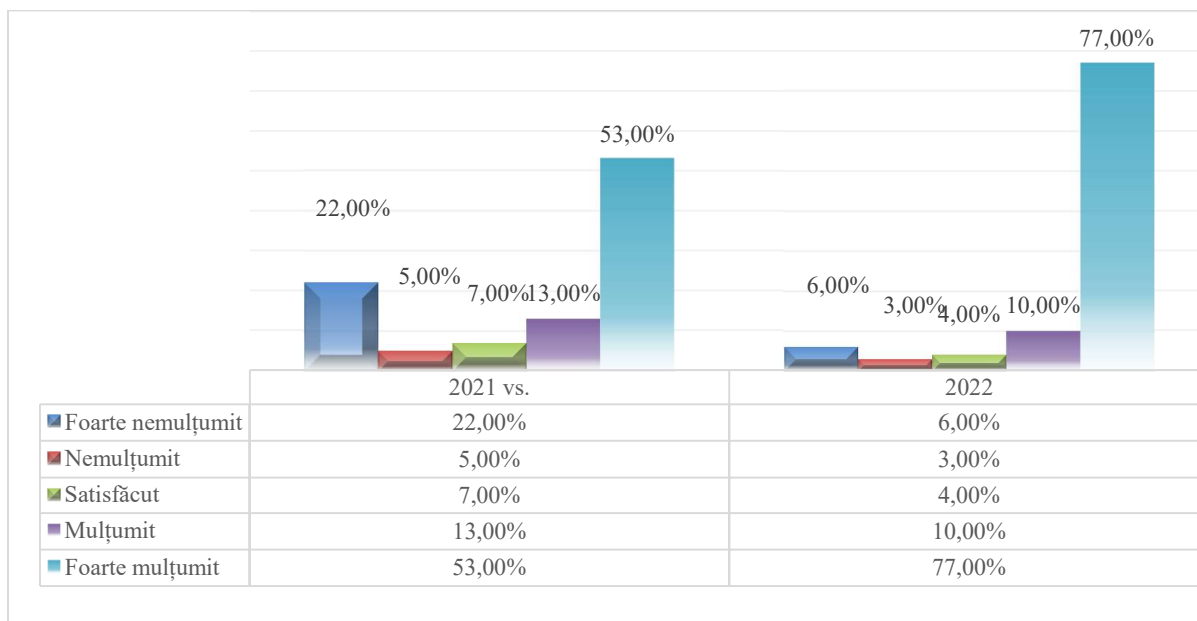
- ✓ Constatăm o **creștere cu aproximativ 54%** a numărului de chestionare completate de către contribuabilii care s-au prezentat la ghișeele instituției, față de chestionarele completate în anul 2021;

- ✓ Constatăm o **scădere cu 10%** a cererilor rezolvate în raport cu cererile rezolvate / 2022 și o creștere cu 11% a procentului contribuabililor neprezenți în cadrul Programărilor Online, în raport cu anul precedent.
- ✓ Totodată, constatăm o **scădere cu 74%** a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2022 față de anul 2021, iar gradul de satisfacție a contribuabililor ce au acordat calificativul „Foarte mulțumit” a crescut cu **14** procente față de anul precedent.
- ✓ De asemenea, constatăm o **menținere** a timpului de așteptare din sediile instituției la peste o oră.
- ✓ În ceea ce privește Serviciul Programări Online, fost analizat un număr total de **5.148** chestionare, transmise pe e-mail, completate de către contribuabili. La nivelul anului 2022 s-au programat online **33.193** contribuabili în cadrul Serviciului Programări Online Persoane Fizice și **7.393** în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice, rezultând un număr de **40.586** contribuabili programați. Din cei **40.586** contribuabili programați, chestionare au completat un procent de **13%**. Un procent semnificativ din totalul de **5.148** chestionare este reprezentat de contribuabilii care au acordat calificativele „mulțumit” și „foarte mulțumit” (**97%**).



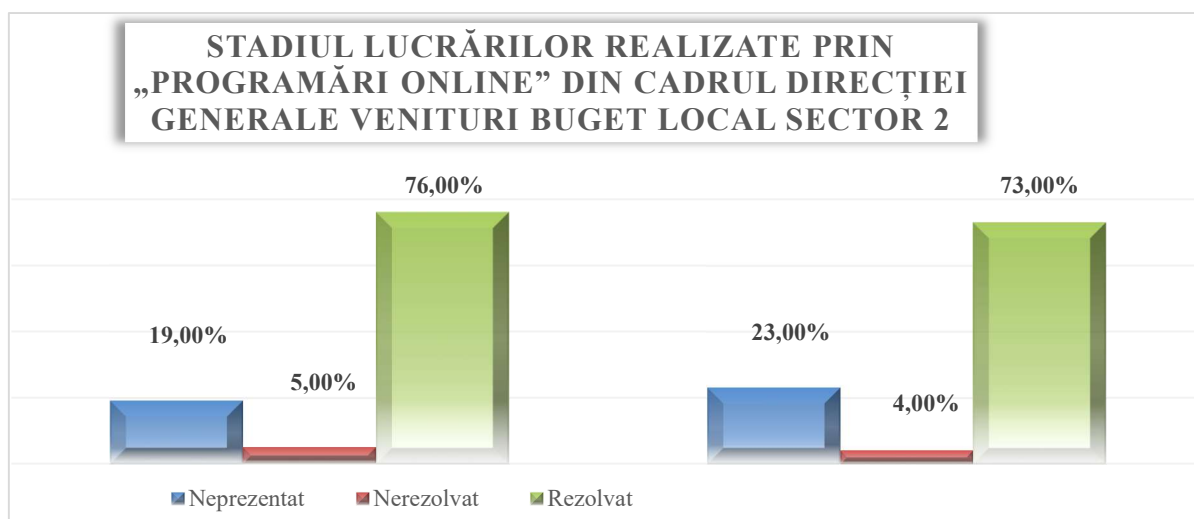
- ✓ În ceea ce privește situația chestionarelor completate de respondenți în urma interacțiunilor acestora la ghișeu cu personalul instituției, menționăm că la nivelul D.G.V.B.L a fost completat un nr. total de **2.911** chestionare, din care **2.568** chestionare pe e-mail trimise persoanelor fizice, ale căror solicitări au fost soluționate în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și **343** trimise pe e-mail persoanelor juridice, ale căror solicitări

au fost soluționate în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice. În urma analizei s-au constatat următoarele:



Notă 1): se constată o creștere cu 24% a calificativului „foarte mulțumit” față de anul trecut; De asemenea, rezultă o creștere cu 21% față de anul 2021 a gradului de satisfacție (calificative „mulțumit” și „foarte mulțumit”) – 66 % în anul 2021 vs. 87% în anul 2022.

- ✓ Totodată, la nivelul anului 2022, s-a constatat următoarea situație cu privire la stadiul lucrărilor înregistrate prin intermediul serviciului „Programări Online”:



- ✓ Se constată o scădere cu 74% a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2022 față de anul 2021, iar gradul de satisfacție a contribuabililor ce au acordat calificativul „Foarte mulțumit” a crescut cu 14 procente față de anul precedent.

✓ Timpul de procesare rezultat în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice este de 12.54 min și în cadrul Compartimentului Persoane Juridice este de 12.66 min, iar timpul de așteptare rezultat în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice este de 01:25 min și cel din cadrul Compartimentului Persoane Juridice este de 16 min.

Aspectele de îmbunătățit sesizate de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor instrumentelor de măsurare la nivelul anului 2022, au fost următoarele:

- suplimentare număr ghișee / personal și / sau funcționarea tuturor ghișeelor;
- implementarea bonurilor online;
- îmbunătățirea modului de comunicare al inspectorilor (creșterea amabilității și profesionalismului acestora în relația cu contribuabilii);
- promovare mai intensă a serviciilor electronice;
- promovarea modalității de verificare online a bonurilor din sala de așteptare;
- îmbunătățirea funcționalității și design-ului Platformei Digitale și a site-ului;
- adăugarea de scaune în sala de așteptare din Piața Obor;
- posibilitatea de ștergere a unei cereri depuse pe „Platforma Digitală”;
- posibilitatea de completare a cererilor interactive direct în „Platforma Digitală”;
- posibilitatea de emiteră neasistată a certificatelor de atestare fiscală, de către contribuabili, din contul propriu al „Platformei Digitale”;
- o mai bună mentenanță a sediului din Piața Obor (reîmprospătarea culorilor de pe podea, aerisire, îmbunătățirea iluminatului, mai multe indicatoare, schimbarea birourilor etc.);
- implementarea unei modalități mai facile de logare și utilizare a aplicației.






Notă 2): 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 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:

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






Pentru evaluarea importanței pe criterii, la nivelul anului 2022, 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 – 18%;
-  calitate serviciilor – 50%;
-  utilizare servicii online – 10%;
-  modul de comunicare – 17%;
-  termenele de soluționare – 3%.

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 – 16%;
-  calitate serviciilor – 30%;
-  termenele de soluționare – 22%;
-  modul de comunicare – 22%;
-  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.

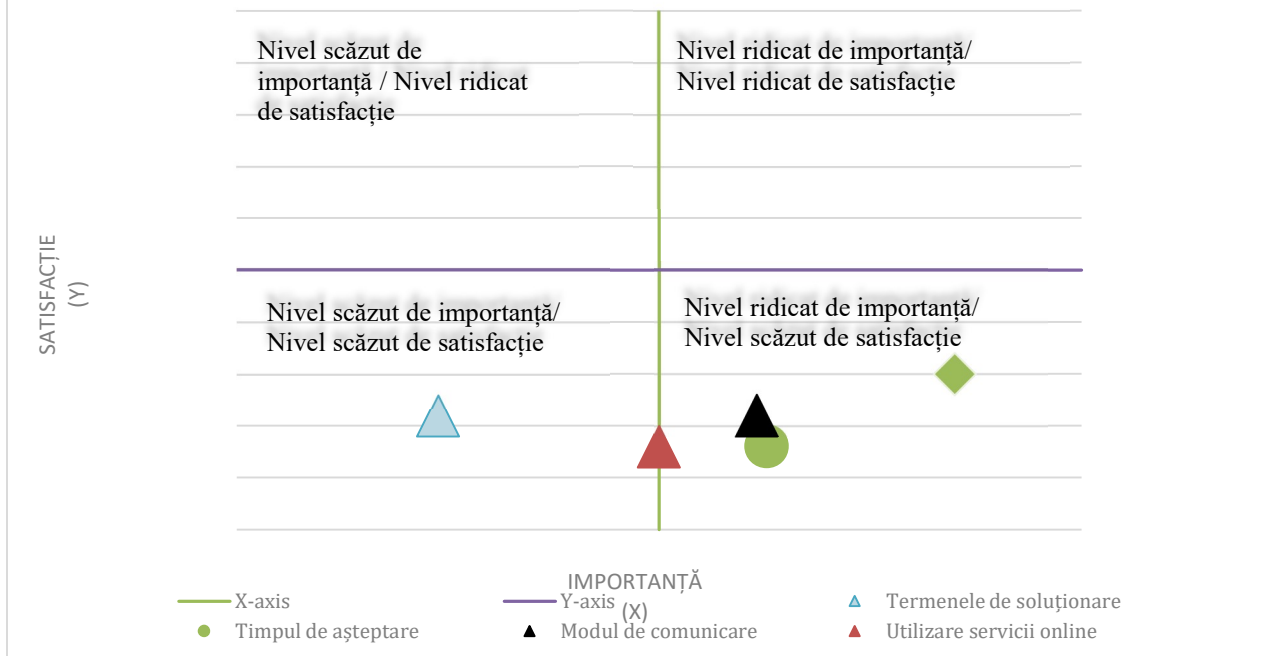
Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

-  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;**

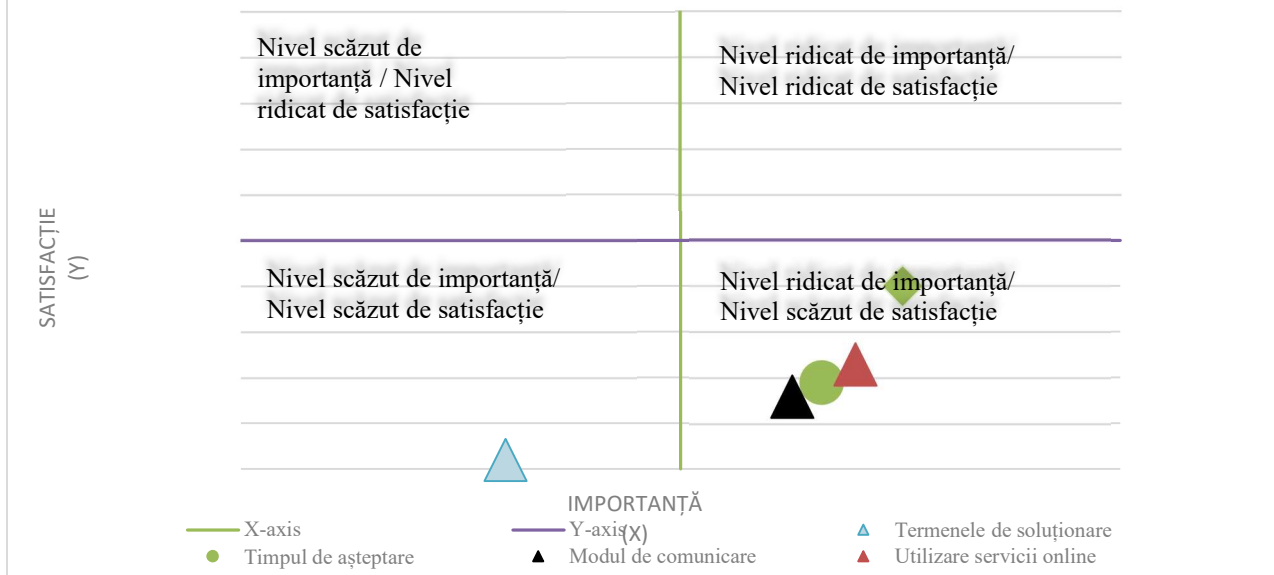
Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

- având în vedere concluziile raportului privind gradul de satisfacție de la nivelul anului 2021 cu privire la matricea importanță-satisfacție, se constată o îmbunătățire a situației criteriului „modul de comunicare” la nivelul anului 2022;
- totodată, se constată o scădere a gradului de satisfacție asupra criteriilor „calitatea”, „modul de comunicare” și „timpul de așteptare” față de rezultatele din raportul 2021;
- de asemenea, se constată o scădere a importanței criteriului „utilizarea serviciilor online”.

Matricea importanță-satisfacție 2022



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 2022, au fost următoarele:

- suplimentare număr ghișee / personal și / sau funcționarea tuturor ghișeelor;
- implementarea bonurilor online;
- îmbunătățirea modului de comunicare al inspectorilor (creșterea amabilității și profesionalismului acestora în relația cu contribuabilii);
- promovare mai intensă a serviciilor electronice;
- promovarea modalității de verificare online a bonurilor din sala de așteptare;
- îmbunătățirea funcționalității și design-ului Platformei Digitale și a site-ului;
- adăugarea de scaune în sala de așteptare din Piața Obor;
- posibilitatea de ștergere a unei cereri depuse pe „Platforma Digitală”;
- posibilitatea de completare a cererilor interactive direct în „Platforma Digitală”;
- posibilitatea de emitere neasistată a certificatelor de atestare fiscală, de către contribuabili, din contul propriu al „Platformei Digitale”;
- o mai bună mentenanță a sediului din Piața Obor (reîmprospătarea culorilor de pe podea, aerisire, îmbunătățirea iluminatului, mai multe indicatoare, schimbarea birourilor etc.);
- 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 Generale Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2023

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 31.12.2023 de la contribuabili - persoane fizice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri;
2. Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local până la data de 31.12.2023 de la contribuabili - persoane juridice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri;
3. 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 31.12.2023;
4. Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare / restituire / distribuire sume;
5. Transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în activitate în folosul comunității pentru debitorii care întrunesc condițiile de insolvabilitate;
6. Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2023 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare;
7. 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;
8. 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;
9. Asigurarea evidenței analitice pe plătitori- persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la data de 31.12.2023;
10. Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la data de 31.12.2023;
11. Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2023;

12. Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2023;
13. Asigurarea măsurilor administrative pentru buna funcționare a activității instituției prin: elaborarea planurilor de aprovizionare cu echipamente, materiale igienico-sanitare în conformitate cu legislația în vigoare; Asigurarea condițiilor legale privind achizițiile de bunuri, servicii și lucrări; Utilizarea mijloacelor materiale în condiții de eficiență și eficacitate;
14. Asigurarea măsurilor administrative pentru buna funcționare a activității instituției prin asigurarea arhivării în condițiile legii a documentelor specifice instituției;
15. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului de management al mediului de la nivelul instituției, în vederea menținerii certificării ISO 14001;
16. Controlul modului de declarare și stabilire a taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate (5 artere principale);
17. Întocmirea unui număr de 500 note de constatare, urmare a verificărilor modului de declarare a destinației clădirilor în care sunt înregistrate sedii secundare, respectiv sedii sociale cu activitate;
18. Reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești, parchet, organe de anchetă penală, executori judecătorești, notari publici, alte instituții publice sau persoane private;
19. Acordarea de consultanță juridică de specialitate / puncte de vedere compartimentelor din cadrul instituției;
20. Acordarea vizelor de legalitate pe documentelor specifice;
21. Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale;
22. Avizarea cererilor de compensare / restituire sume sume depuse de contribuabili la bugetul local în termen de 2 zile lucrătoare;
23. Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2023;
24. Gestiunea eficientă a carierei funcționarilor publici și a personalului contractual;
25. Definirea cât mai clară a fiecărui post prin transpunerea obiectivelor organizației în scopul principal al postului și în setul de atribuții al acestuia;

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

Obiective specifice:

1. Înregistrarea documentelor (corespondență) primite de la alte instituții / contribuabili;
2. Consiliere pe probleme de impozite și taxe locale pentru cetățenii Sectorului 2-persoane fizice și juridice și gestionarea petițiilor.

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

Obiective specifice:

1. Asigurarea administrării și exploatării în condiții optime a infrastructurii IT a DGVBL S2 prin gestionarea echipamentelor, a bazelor de date și activității informatice din cadrul instituției, până la 31.12.2023;
2. Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice;
3. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului securității informatice de la nivelul instituției în vederea menținerii certificării Sistemului de Management al Securității Informației.

4. 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 2022 au fost următoarele:**

- ✓ Îmbunătățirea funcționalității Platformei Digitale și desfășurarea unei campanii de promovare a upgrade-ului (depunere sau acces la actele administrativ fiscale, facilităților de plată etc). Campania pentru promovare se va realiza pe diverse modalități de publicitate (facebook, google, youtube, editorial, text, hashtag, interfață nouă), în vederea creșterii numărului de utilizatori ai serviciilor electronice;

- ✓ Promovarea modalităților de plată a taxelor și impozitelor locale la nivelul Sectorului 2, prin intermediul stațiilor de plată Selfpay, amplasate în București și Ilfov;
- ✓ Promovarea 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 DGVBLS2, pentru a nu exista obligativitatea așteptării contribuabililor în fața sediului instituției;
- ✓ 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;
- ✓ Îmbunătățire și actualizare permanentă a site-ului <https://www.impozitelocale2.ro/>, în vederea postării unor informații clare și utile contribuabililor;
- ✓ Elaborarea **Rapoartelor trimestriale / anuale cu privire la monitorizarea gradului de satisfacție a contribuabililor**, pe baza tuturor instrumentelor de feedback puse la dispoziția contribuabililor (chestionar Programare Online, chestionar online-site, chestionar Platforma Digitală, console de opinie);
- ✓ Desfășurarea **activităților de control intern** la nivelul compartimentelor instituției, în conformitate cu Planul de Control anual, dar și la solicitarea managementului sau altor instituții abilitate;
- ✓ **Monitorizarea permanentă a obiectivelor specifice** fiecărui compartiment, prin rapoarte de activitate lunare și centralizarea acestora la nivelul Comisiei de Monitorizare;
- ✓ Menținerea **gradului de conformitate-CONFORM**, respectiv implementarea celor 15 standarde SCIM din cele 15 aplicabile, conform Ordinului 600/2018;
- ✓ 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;
- ✓ Inițiere Program stații de reîncărcare pentru vehiculele electrice în sediul din Șos. Morarilor nr.6;
- ✓ Inițiere proiect achiziție sisteme panouri fotovoltaice în sediul din Șos. Morarilor nr.6;
- ✓ Efectuarea unor lucrări de construcții de canalizare ale apei fluviale în sediul din Șos.Morarilor nr.6.

În vederea îmbunătățirii performanțelor și creșterea calității serviciilor furnizate, cu impact direct asupra creșterii gradului de satisfacție a contribuabililor, s-au stabilit la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, următoarele **acțiuni pentru anul 2023**:

- ✓ Îmbunătățirea continuă a serviciilor electronice, având ca scop creșterea numărului de utilizatori, precum și promovarea intensă a serviciilor electronice furnizate de către instituția noastră prin diverse modalități de publicitate (facebook, google, youtube, editorial, text, hashtag) - *Platforma Digitală*, 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);
- ✓ Menținerea 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- 15 standarde implementate din cele 15 aplicabile;
- ✓ Îmbunătățire și actualizare permanentă site <https://www.impozitelocale2.ro/> , în vederea postării unor informații clare și utile contribuabililor;
- ✓ Elaborarea **Rapoartelor trimestriale / anuale cu privire la monitorizarea gradului de satisfacție a contribuabililor**, pe baza tuturor instrumentelor de feedback puse la dispoziția acestora (chestionar Programare Online, chestionar online-site, chestionar Platforma Digitală, sondaje Platforma Digitală);
- ✓ Desfășurarea **activităților de control intern** la nivelul compartimentelor instituției, în conformitate cu Planul de Control anual, dar și la solicitarea managementului sau altor instituții abilitate;
- ✓ **Monitorizarea permanentă a obiectivelor specifice** fiecărui compartiment, prin rapoarte de activitate lunare și centralizarea acestora la nivelul Comisiei de Monitorizare;
- ✓ Menținerea **gradului de conformitate-CONFORM**, respectiv implementarea celor 15 standarde SCIM din cele 15 aplicabile, conform Ordinului 600/2018;

- ✓ Implementare Program stații de reîncărcare pentru vehiculele electrice în sediul din Șos. Morarilor nr.6;
- ✓ Implementare proiect achiziție sisteme panouri fotovoltaice în sediul din Șos. Morarilor nr.6;
- ✓ Implementarea serviciilor de scanare și arhivare electronică a documentelor din arhiva istorică a DGVBL S2.

**DIRECTOR GENERAL,
CRISTIAN ATANASIE DUȚU**