

Nr. 56476 / 08.03.2024

**RAPORT DE ACTIVITATE AL
DIRECȚIEI GENERALE VENITURI BUGET LOCAL
SECTOR 2
PENTRU ANUL 2023**

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 2023...	20
III. Analiza gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2	26
2. EVALUAREA SATISFACȚIEI PE CRITERII	32
Concluzii și propuneri de îmbunătățire:.....	34
IV. Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, pentru anul 2024	35
4. CONCLUZII	37

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

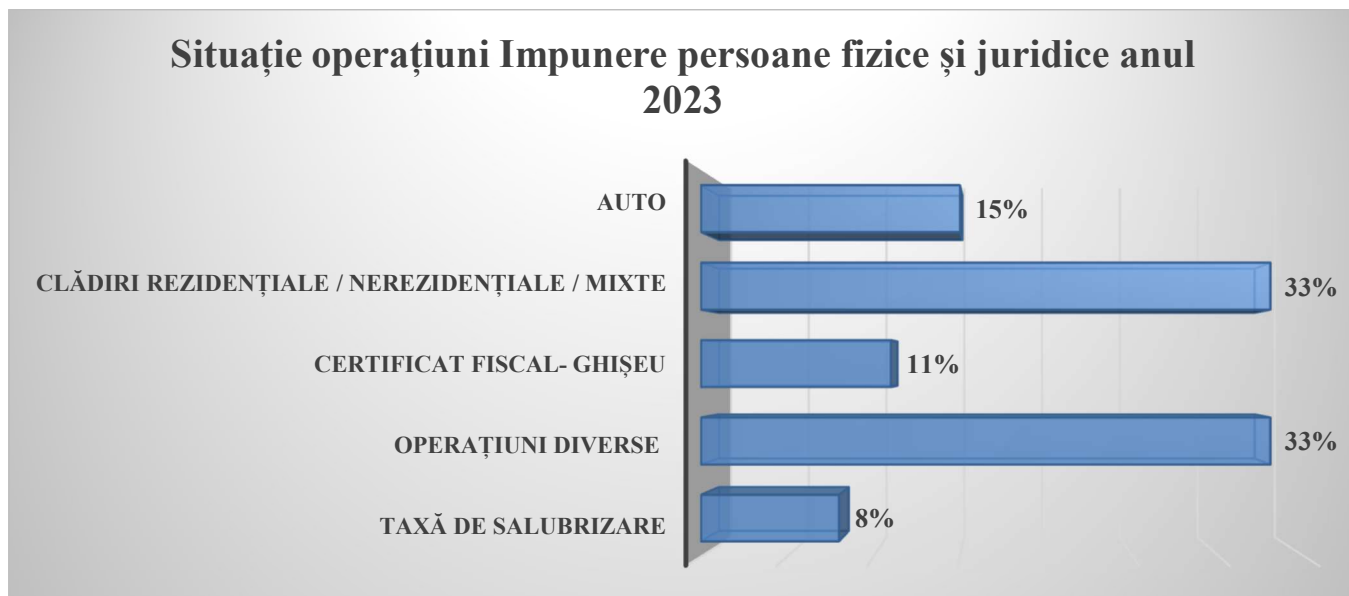
Serviciul Impunere Persoane Fizice, Serviciul Programări Online Persoane Fizice și Compartimentul Impunere Persoane Juridice: Sunt compartimente de specialitate ale Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, subordonate directorului executiv al Direcției Administrare Contribuabili Persoane Fizice 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.

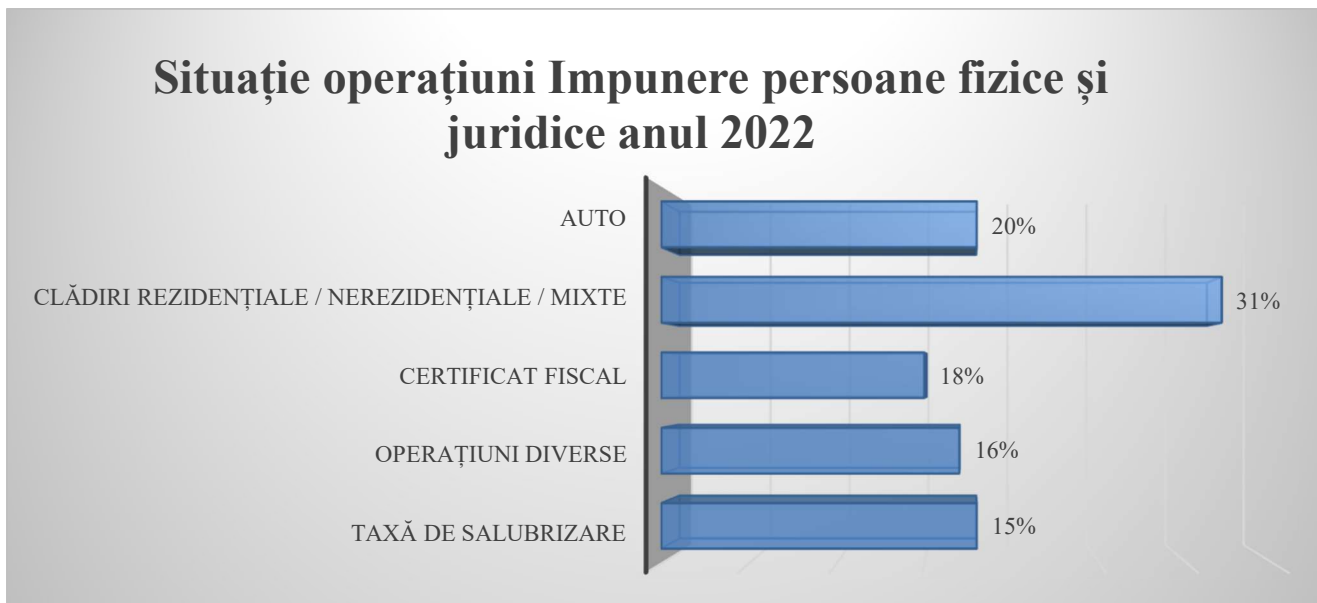
La nivelul anului 2023, activitatea serviciilor de Impunere Persoane Fizice și Juridice, se prezintă astfel:

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice, Serviciul Programări Online Persoane Fizice, Serviciul Evidență Analitică Pe Plătitori Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice</i>		
Activități principale realizate	Procent	TOTAL
AUTO	15%	92.728
Clădiri rezidențiale / nerezidențiale / mixte	33%	199.757
Certificat Fiscal- ghișeu	11%	67.932
Operațiuni diverse (scutiri, răspunsuri mail, parcări etc)	33%	197.926
Taxă de salubritate	8%	49.043
TOTAL Operațiuni:	100%	607.386
Cereri online-declarații -Platforma Digitală	24%	15.882
CertIFICATE FISCALE - Platforma Digitală	76%	50.533
TOTAL	100%	66.415



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 Analitică Pe Plătitori Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice</i>		
Activități principale realizate	Procent	TOTAL
AUTO	18%	124.100
Clădiri rezidențiale / nerezidențiale / mixte	32%	198.068
Certificat Fiscal	15%	110.532
Operațiuni diverse (scutiri, facilități fiscale, răspunsuri mail, etc)	17%	104.000
Taxă de salubritate	18%	93.956
TOTAL Operațiuni	100%	630.656

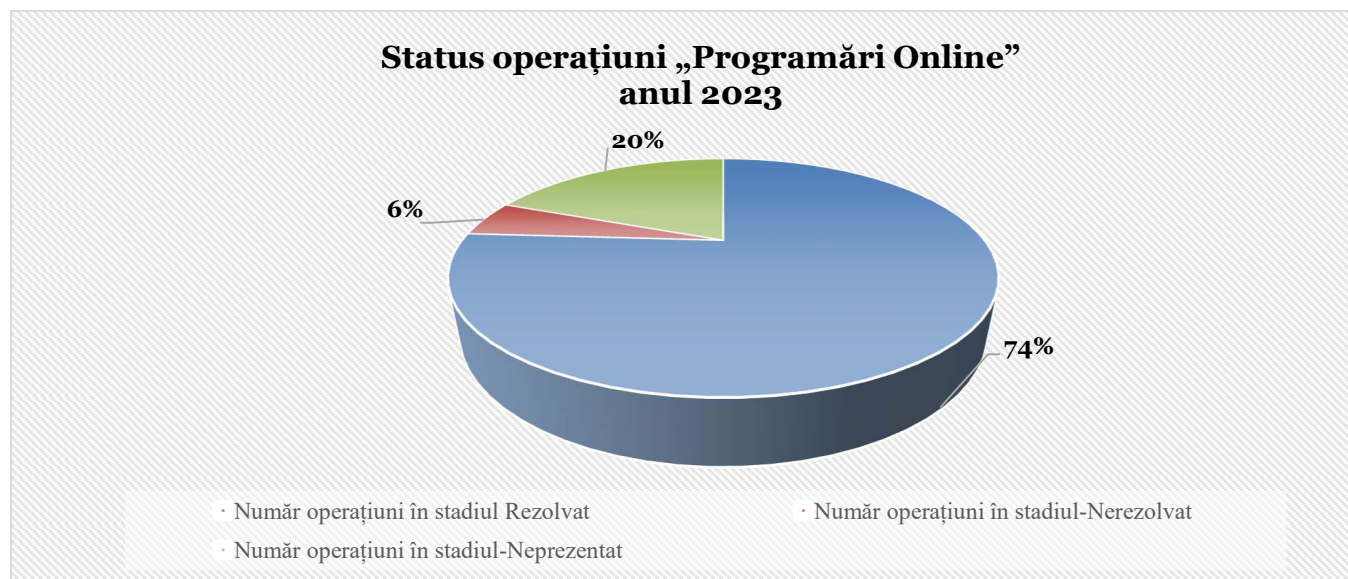


Comparativ cu anul 2022, în anul 2023 se constată o scădere a volumului de activități, **cu aproximativ 4%**, datorată creșterii operațiunilor efectuate online, prin intermediul Platformei Digitale (certificatelor de atestare fiscală neasistate și a declarațiilor fiscale depuse).

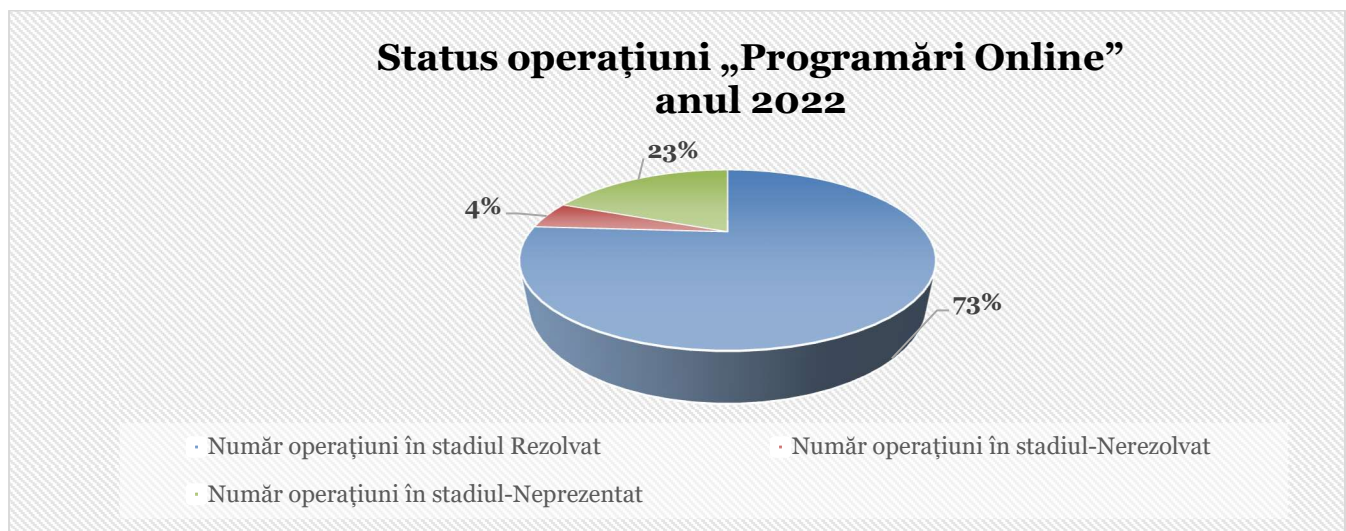
În cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și a Compartimentului Impunere Persoane Juridice funcționează serviciul „**Programări Online**”, implementat în cadrul instituției în anul 2019, având ca scop digitalizarea serviciilor de impunere, fluidizarea traficului din sediile instituției și reducerea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

Prezentăm mai jos situația programărilor online realizate la nivelul anului 2023 în cele două sedii dedicate:

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice,, Compartimentul Impunere Persoane Juridice- Programări Online</i>		
<i>Anul 2023</i>		
Activități Programări Online	Procent	TOTAL
Număr programări efectuate		41.625
Număr operațiuni în stadiul Rezolvat	74%	30803
Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat	6%	2497
Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat	20%	8325
Număr respondenți chestionare		4995
Calificative „Mulțumit” și „Extrem de mulțumit”	97%	4.895



<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice- Programări Online</i>		
Anul 2022		
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



În raport cu situația anului 2022, în anul 2023 se constată:

- o creștere a numărului de programări online, o creștere a procentului cererilor cu status „Rezolvat”, precum și o scădere a cererilor în stadiul „Neprezentat”;
- o creștere cu 2% a cererilor aflate în stadiul „Nerezolvat” în anul 2023 față de anul 2022. 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 2023 a fost de **97%**;

Se constată o creștere a numărului de programări în anul 2023 față de anul 2022.

În cursul anul 2023 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>
2023	26.856	50.533	15.882

Situația la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 cu privire la activitatea de **impunere a supraimpozitării 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-2023</i>		29
Igienizate	0%	0
Impuse	100%	29
Suma încasată la data de 31.12.2023	240.447 lei	
<i>Sumele aferente Hotărârilor emise în anul 2023, se vor încasa începând cu anul 2024.</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, la nivelul anului 2023, au fost întreprinse următoarele acțiuni:

<i>Activități principale realizate- Persoane Fizice</i>	TOTAL
Număr somații	81.378
Suma somată	211.380.948 lei
Număr popriri	18.672
Suma poprită	64.433.258 lei
Sechestre	52
Sumă sechestre	1.201.165 lei
Transferuri auto și amenzi dosare executare	740
Sumă transformare amenzi contravenționale în muncă în folosul comunității și insolvabilitate	22.412.811 lei din care transformat în MFC 19.434.332 lei

<i>Activități principale realizate- Persoane Juridice</i>	TOTAL
Număr somații	8.332
Suma somată	55.606.995 lei
Număr popriri	5.700
Suma poprită	38.600.215 lei
Sechestre	6
Sumă sechestre	663.982 lei

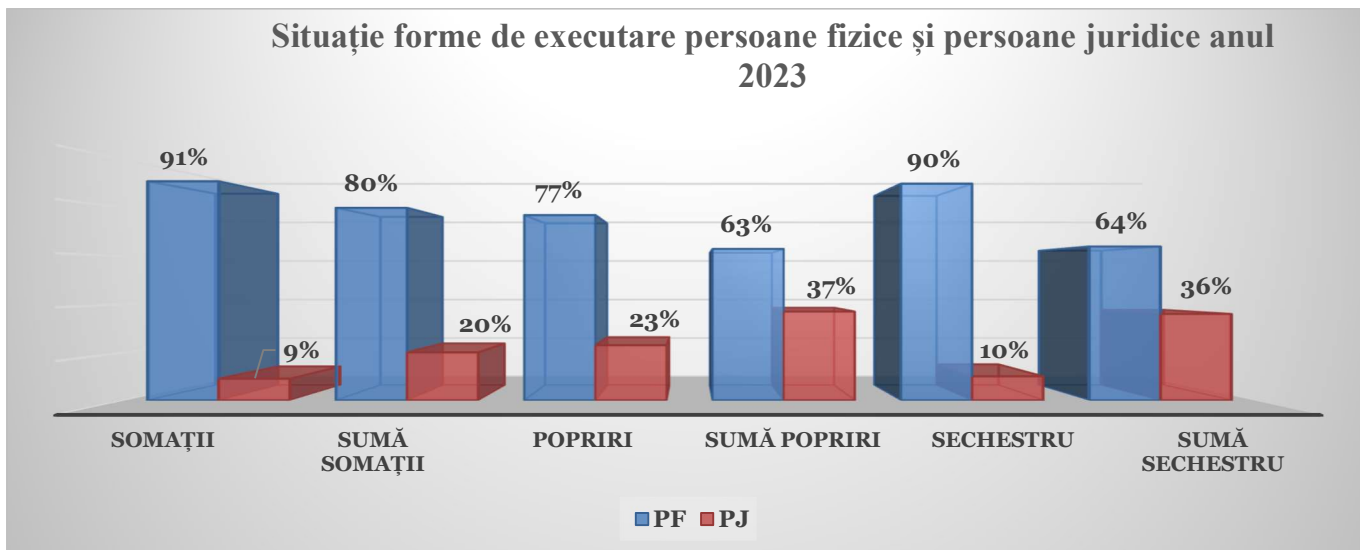
<i>Total încasări persoane fizice și juridice din activitatea de executare silită 2023</i>	84.255.691 lei
--	-----------------------

Comparativ cu anul 2023, în anul 2022, au fost întreprinse următoarele acțiuni de recuperare a debitelor restante:

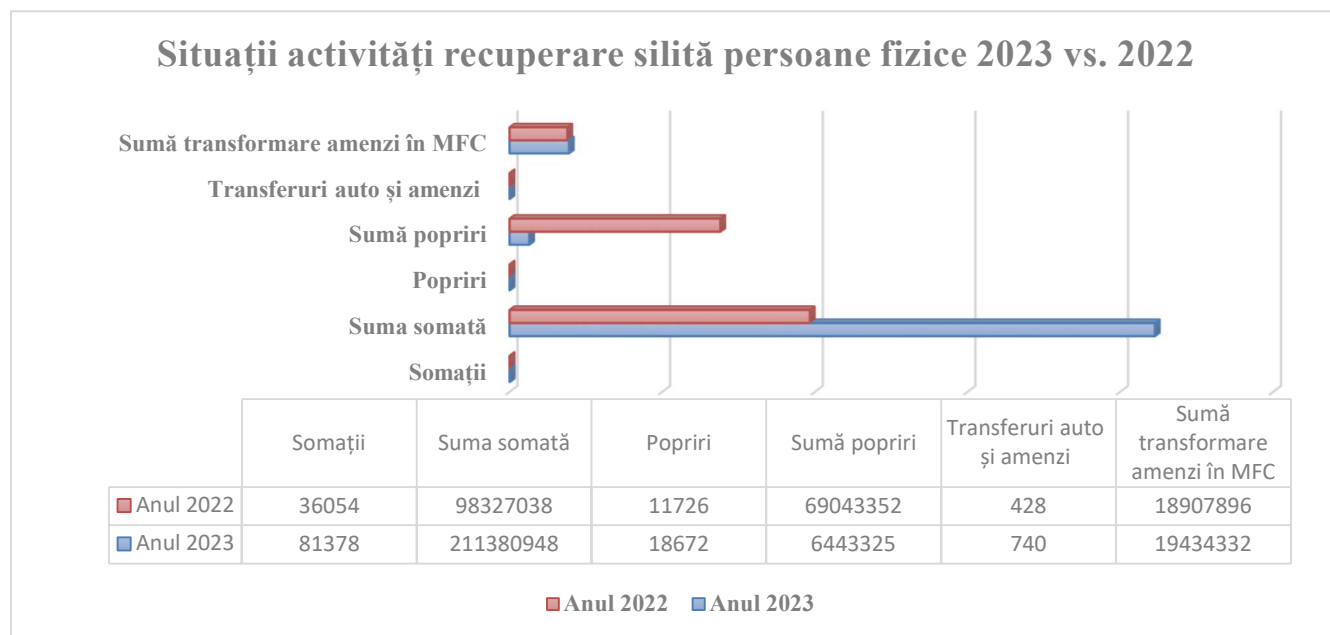
<i>Activități principale realizate- Persoane Fizice</i>	TOTAL
Număr somații	36.054
Suma somată	98.327.038 lei
Număr popriri	11.726
Suma poprită	69.043.352 lei
Sechestre	56
Sumă sechestre	3.510.961 lei
Transferuri auto și amenzi dosare executare	428
Sumă transformare amenzi contravenționale în muncă în 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 de executare silită 2022</i>	90.703.009 lei
--	-----------------------



Se constată *o creștere* a următoarelor activități privind recuperarea debitelor **la nivelul anului 2023 față de anul 2022:**



3. Biroul Inspecție Fiscală

Conform organigramei instituției, se subordonează directorului general. 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 2023, în cadrul biroului au fost realizate următoarele activități:

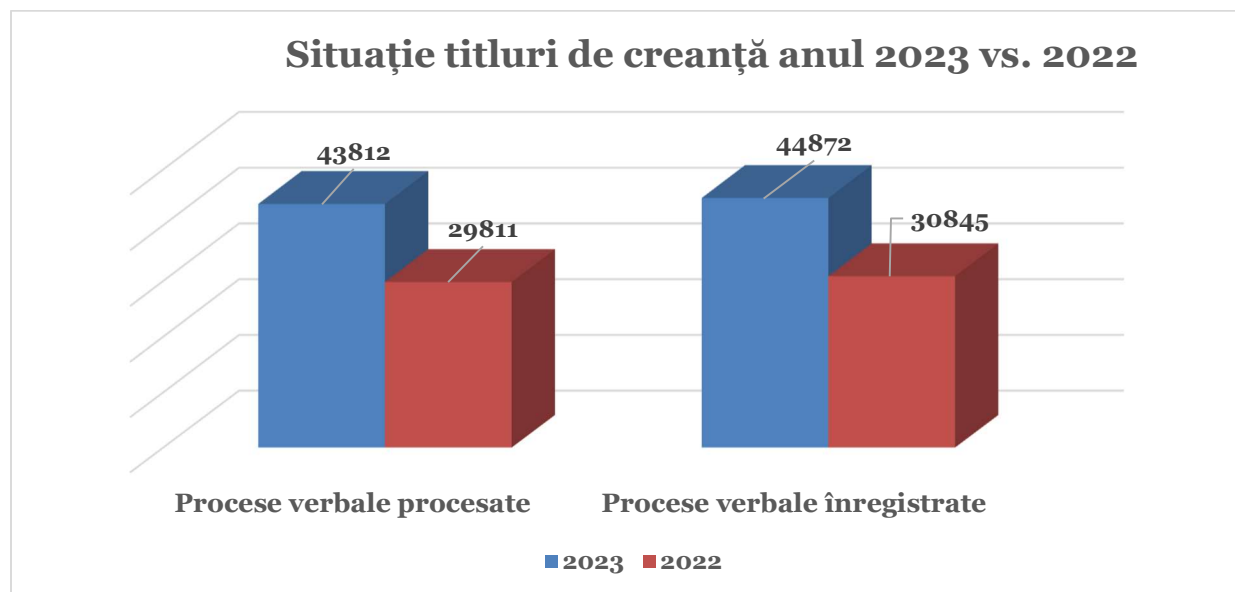
- a fost efectuat controlul modului de stabilire a impozitului pe clădiri în cazul clădirilor în care sunt înregistrate puncte de lucru sau sedii sociale cu activitate ale unor agenți economici, dar a căror destinație este înregistrată necorespunzător în evidențele fiscale, astfel a fost verificat un 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 pentru care a fost verificat modul 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 a acestui obiectiv a fost 100%.**

4. Compartimentul Monitorizare Amenzi

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

Pe parcursul anului 2023 au fost procesate în sistemul ATLAS un număr de 43.812 titluri de creanță din totalul de 44.872 procese-verbale primite, fiind realizat un grad de procesare de **98%**. **Se constată o creștere a numărului proceselor-verbale contravenționale înregistrate în anul 2023 față de anul 2022 (29.811 procese-verbale), cu aproximativ 32%.**



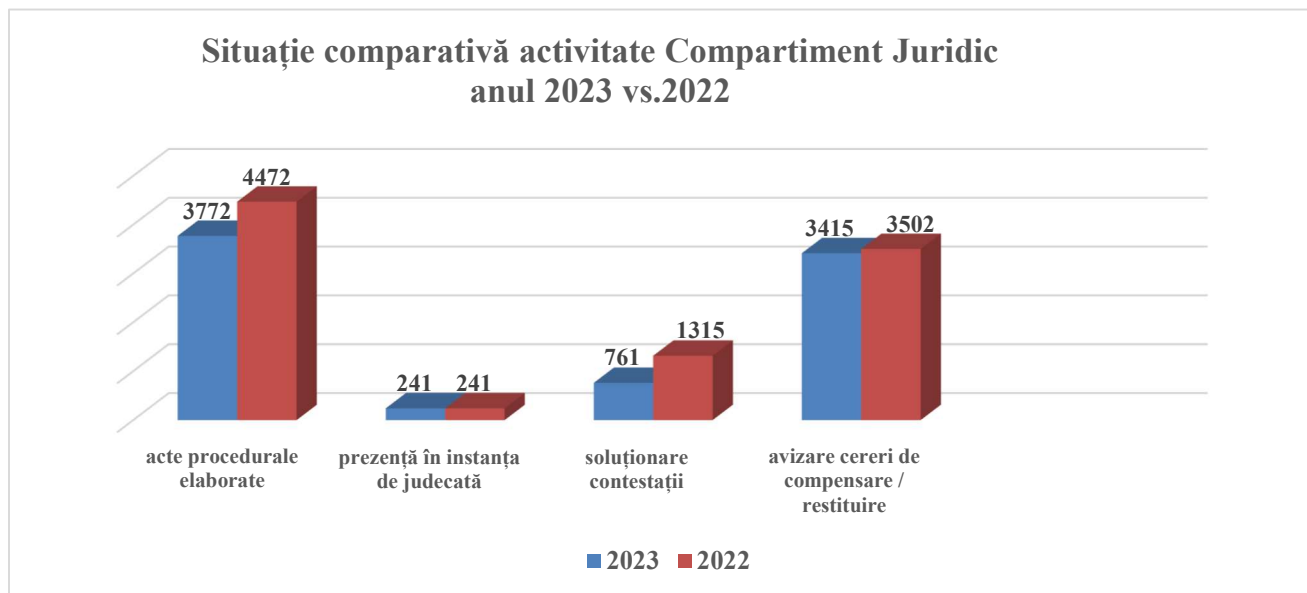
5. Compartimentul Juridic

Compartimentul Juridic este subordonat directorului general al Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, având principala activitate de a apăra drepturile și interesele legitime ale instituției, acordă asistență juridică serviciilor, birourilor și compartimentelor din cadrul instituției, efectuează demersurile legale necesare pentru recuperarea creanțelor bugetare de la debitorii

persoane juridice aflați în procedură de insolvență, avizează pentru legalitate și contrasemnează actele cu caracter juridic emise de aceasta.

Activitățile desfășurate în anul 2023 de către Compartimentul Juridic au fost următoarele:

- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale, după cum urmează: un număr de 3.772 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- 761 contestații soluționate;
- avizare cereri de compensare/restituire depuse de contribuabili - 3.415 cereri avizate în termenul de 2 zile din cele depuse, **rezultând un grad de realizare de 100%**;
- acordarea de consultanță juridică de specialitate compartimentelor din cadrul instituției – 16 răspunsuri elaborate;
- suma plăților efectuate de societățile în stări speciale, la nivelul anului 2023, este de 3.686.146 lei.



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.

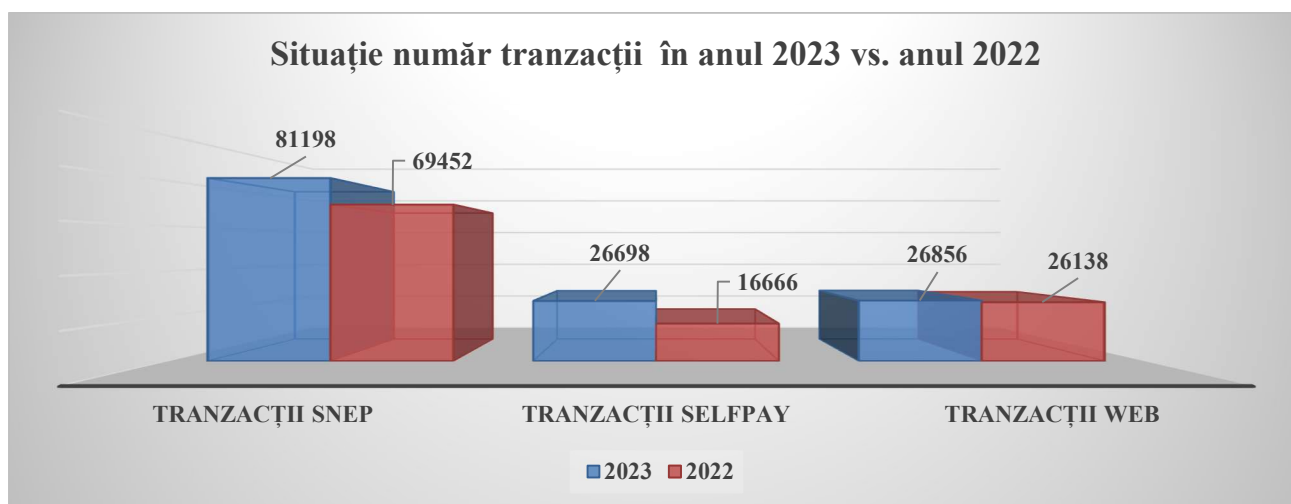
Pe parcursul **anului 2023** contribuabilii și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

<i>Modalități de plată / încasare obligații de plată -2023</i>	TOTAL
Număr tranzacții POS	16.773
Suma încasată (lei)	9.688.491
Număr tranzacții Westaco-OMV	7.613
Suma încasată (lei)	3.199.774
Număr tranzacții SNEP	81.198
Suma încasată (lei)	31.351.021
Număr tranzacții SelfPay-Zebra	26.698
Suma încasată (lei)	13.695.838
Număr tranzacții WEB	26.856
Suma încasată (lei)	11.154.059
Număr ordine de plată cheltuieli instituție	6.022
Număr ordine de plată restituiri / compensări / reglări sume	8.977
Număr ordine de plată electronice	734

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

Se constată în anul 2023 o creștere a numărului de tranzacții efectuate prin canalele de plată: sistemul SNEP (creștere cu 11.746 tranzacții în anul 2023 vs.2022), WEB-Platforma Digitală (creștere cu 718 tranzacții în anul 2023 vs.2022) și stațiile de plată SelfPay (creștere cu 10.032 tranzacții în anul 2023 vs.2022), ceea ce reflectă o deschidere a contribuabililor-persoane fizice și juridice către canalele de plată electronice.



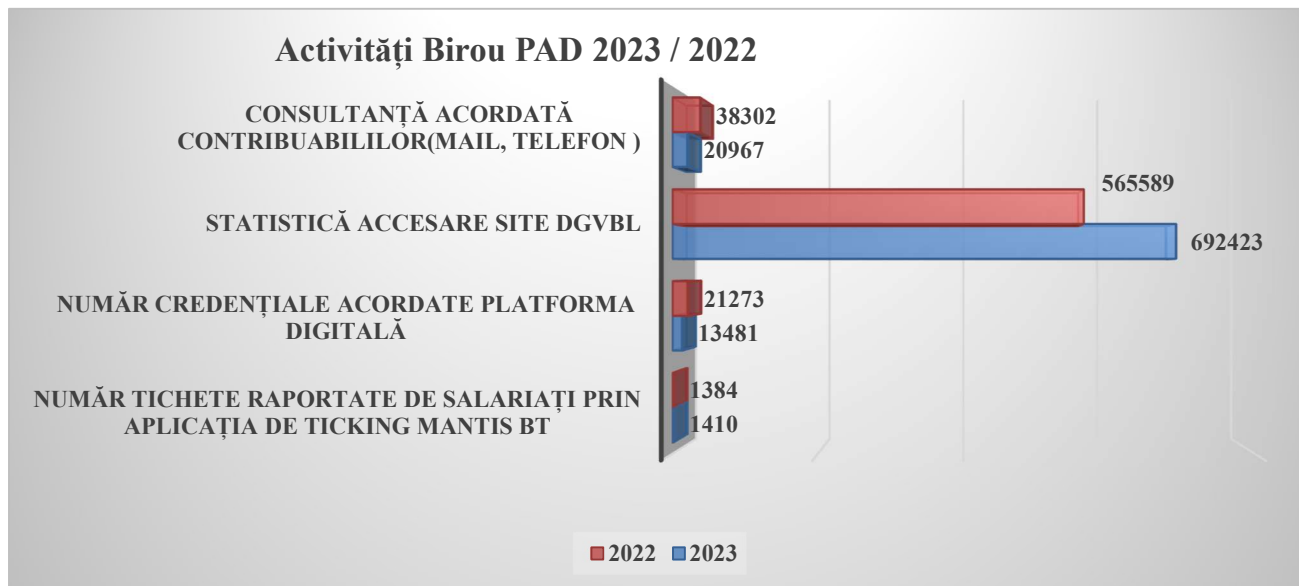
7. Biroul Prelucrare Automată Date

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 în **anul 2023 vs. anul 2022** a inclus următoarele activități:

<i>Activități principale</i>	Anul 2023	Anul 2022
Număr tichete raportate de salariați prin aplicația de ticking MANTIS BT	1.410	1.384
Număr credențiale acordate Platforma Digitală	13.481	21.273
Statistică accesare site DGVBL	692.423	565.589
Consultanță acordată contribuabililor prin intermediul canalelor de comunicare (mail, chestionare etc)	20.967	38.302

Astfel, rezultatele comparative între cei doi ani sunt următoarele:



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 2023, la nivelul serviciului, au fost realizate următoarele activități:

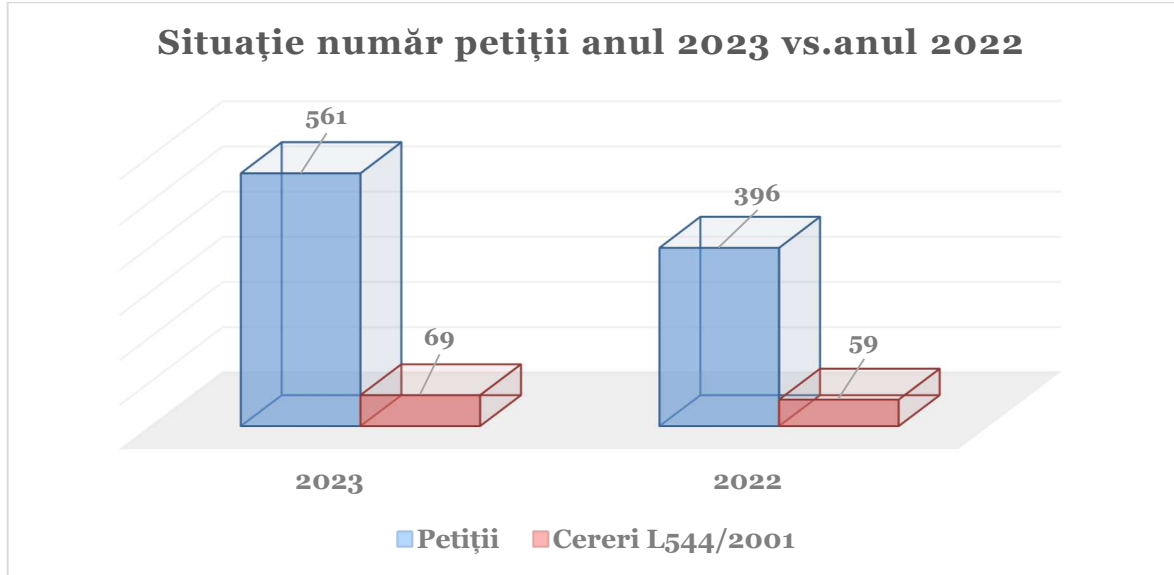
- derularea a 36 proceduri de achiziție publică din cele 37 planificate, gradul de realizare fiind de **98%**;
- realizarea a 8 rectificări bugetare ale Programului Anual în vederea asigurării mijloacelor materiale și serviciilor necesare desfășurării activității instituției, în condiții normale;
- realizarea unui număr de 12 prelucrări a documentelor necesare a fi transmise către arhivă din cele 12 prelucrări estimate, realizându-se un grad de **100%**;
- menținerea certificării ISO 14001, în domeniul sistemului de management al mediului la nivelul instituției.

9. Compartimentul Consiliere pentru Cetățeni

Este subordonat directorului executiv al Direcției Asistență Contribuabili, iar principalele activități sunt de a menține o legătură directă cu locuitorii Sectorului 2, de a facilita accesul la informație și de 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 2023, a fost înregistrat un număr de **561 petiții**, fiind redirecționate spre soluționare compartimentelor abilitate. De asemenea, au fost solicitate **69 cereri** privind informațiile publice conform Legii nr. 544/2001, toate fiind rezolvate în termenul prevăzut de lege.

Comparativ cu anul 2022, în anul 2023 s-a înregistrat o creștere atât a numărului de petiții formulate de contribuabili, cât și a numărului de cereri privind informațiile publice conform Legii nr.544/2001.



De asemenea, a fost consiliat un număr de **300 contribuabili** în cadrul ghișeului Consiliere pentru Cetățeni și un număr de **26.817 contribuabili** (persoane fizice și juridice) prin intermediul sistemului telefonic VIIS.

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 2023 un număr de **23.848 documente** și alocate compartimentelor competente, în vederea soluționării, față de un număr de **32.460 documente** înregistrate în anul 2022. Se constată o scădere a numărului de documente înregistrate în cadrul compartimentului, acest lucru datorându-se migrării contribuabililor către serviciile electronice: Platforma Digitală, Programări Online.

11. Compartimentul Resurse Umane

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

În cursul **anului 2023** la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice:

- realizarea concursurilor de promovare în grad și clasă pentru 5 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 (recutare, organizare concursuri, gestionare dosare profesionale);
- menținerea gradului de ocupare a posturilor la un procent de 80% în anul 2023, astfel sunt 128 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 2023 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 2023;
- elaborarea **Rapoartelor de control și a Planului de Măsuri** conform constatărilor pentru fiecare activitate de control și monitorizarea implementării măsurilor stabilite și monitorizarea celor 33 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, în vederea gestionării riscurilor identificate la nivelul instituției;
- elaborarea, actualizarea și verificarea procedurilor din 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 2023

În anul 2023, a fost setat la nivelul instituției un număr de **5 obiective strategice** și un număr de **32 obiective specifice**, cu scopul de a îndeplini atribuțiile de stabilire, constatare, control, urmărire și încasare a impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local, 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. Eficientizarea activităților și proceselor de lucru din cadrul administrației publice;**
- 2. Un sector atractiv și simplificat pentru investiții în vederea susținerii mediului de afaceri și atragerea de noi investitori;**
- 3. Digitalizarea activității prin adaptarea la transformările digitale;**
- 4. Îmbunătățirea transparenței administrației locale și a guvernării deschise;**

5. Creșterea competențelor profesionale individuale prin perfecționarea continuă a personalului și pregătire profesională adecvată nevoilor / cerințelor specifice pentru realizarea atribuțiilor din fișa postului;

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

1. Eficientizarea activităților și proceselor de lucru din cadrul administrației publice;

- ✓ *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;*
- Nr. lucrări înregistrate / nr. bonuri raportate la timpul de procesare <15 min;
- Nr. total de credențiale emise persoanelor fizice care au solicitat acces în Platforma Digitală / creștere cu 20% față de 2022;
- Nr. calificative mulțumit și foarte mulțumit/ Nr. de calificative totale acordate;
- Număr solicitări Platforma Digitală operate în termenul stabilit / număr total solicitări Platforma Digitală;
- ✓ *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 aprobat prin HCL;*
- Creșterea cu 10% a nr.de credențiale emise /nr.contribuabili rezolvați în cadrul ”Programării Online”;
- Procentul contribuabililor cu status „nerezolvat” < 4%;
- Nr. calificative”Mulțumit și Extrem de mulțumit”/nr. calificative acordate;
- ✓ *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);
- ✓ *Întocmirea unui nr. de 500 de note de constatare urmare a verificarilor modului de declarare a destinației clădirilor în care sunt înregistrate sedii secundare, respectiv sedii sociale cu activitate;*
- Număr clădiri verificate/ număr clădiri în care sunt înregistrate sedii secundare, respectiv sedii sociale cu activitate (500);

- ✓ *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;*
- Alocarea lucrărilor pe inspector într-un timp de 3 zile lucrătoare a acțiunilor;
- Total debit încasat prin măsurile specifice de executare silită / total debit de recuperat (lei);
- ✓ *Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare/restituire/distribuire sume;*
- Dosare predate în arhivă / Dosare de arhivat;
- 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;*
- Sumele transmise spre a fi transformate în MFC / Totalul sumelor de recuperat de la debitorii cu debite provenind din amenzi >10000 lei;
- ✓ *Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2023 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 / solicitările primite;
- ✓ *Acordarea vizelor de legalitate pe documentele specifice (decizii, contracte etc);*
- Nr. vize legalitate acordate/ solicitări;
- ✓ *Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale;*
- Soluționare contestații în termen de 45 zile: nr. contestații soluționate în termen/nr. total contestații;
- ✓ *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. 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 desfașurate / 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 31.12.2023;*
 - 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 31.12.2023 în proporție de 100%;*
 - 100%;
- ✓ *Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2023 în proporție de 100%;*
 - 100%;

- ✓ *Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2023 în proporție de 100%;*
 - 100%;
- ✓ *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;
- ✓ *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 2023;
 - 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 management de mediu și ISO 27001 - standard cu privire la sistemul de management al securității 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 sistemelor de management al mediului și securității informației;

2. Un sector atractiv și simplificat pentru investiții, în vederea susținerii mediului de afaceri și atragerea de noi investitori

- ✓ *Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local, până la data de 31.12.2022 de la contribuabili - persoane juridice cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri;*

- 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 care nu figurează cu taxa de habitat utilizatori non-casnici la rol / Numărul total al persoanelor juridice din evidența fiscală care nu au taxa de habitat utilizatori non-casnici declarată;
- Număr calificative mulțumit și foarte mulțumit / Număr calificative acordate.

3. Digitalizarea activității prin adaptarea la transformările digitale

- ✓ *Asigurarea administrării și exploatării în condiții optime a infrastructurii IT a DGVBL, pana la 31.12.2023, 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.*
- Creșterea cu 20% a numărului de cetățeni înregistrați ca utilizatori ai serviciilor electronice puse la dispoziție de Direcție.

4. Îmbunătățirea transparenței administrației locale și a guvernării deschise

- ✓ *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;
- Nr. contribuabili consiliați/ nr. Contribuabili prezentați cu bonuri de ordine la ghișeele de Consiliere Cetățeni;
- ✓ *Consilierea telefonică a cetățenilor persoane fizice și juridice cu privire la specificul instituției;*
- Nr. răspunsuri oferite telefonic / nr. apeluri telefonice VIIS;

5. Creșterea competențelor profesionale individuale prin perfecționarea continuă a personalului și pregătire profesională adecvată nevoilor / cerințelor specifice pentru realizarea atribuțiilor din fișa postului;

- ✓ *Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2023;*
 - 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;
- ✓ *Deținerea 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.

Obiectivele strategice și implicit cele specifice ale instituției stabilite la nivelul anului 2023 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, precum 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 2023, în cercetare a fost inclus un număr de **4.592** chestionare în format electronic, transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online” Persoane Fizice și un număr de **454** chestionare în format electronic, transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online” Persoane Juridice; un număr de **3.297** 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 **709** 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 **593** chestionare în cadrul Serviciului Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice și un număr de **804** sondaje de opinie de pe „Platforma Digitală”.

Astfel, cercetarea privind gradul de satisfacție al cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2023 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Generale Venituri Buget Local Sector 2 a fost bazată pe un **eșantion total de 10.449** contribuabili evaluați cu vârste cuprinse între **23 – 93 de ani**.

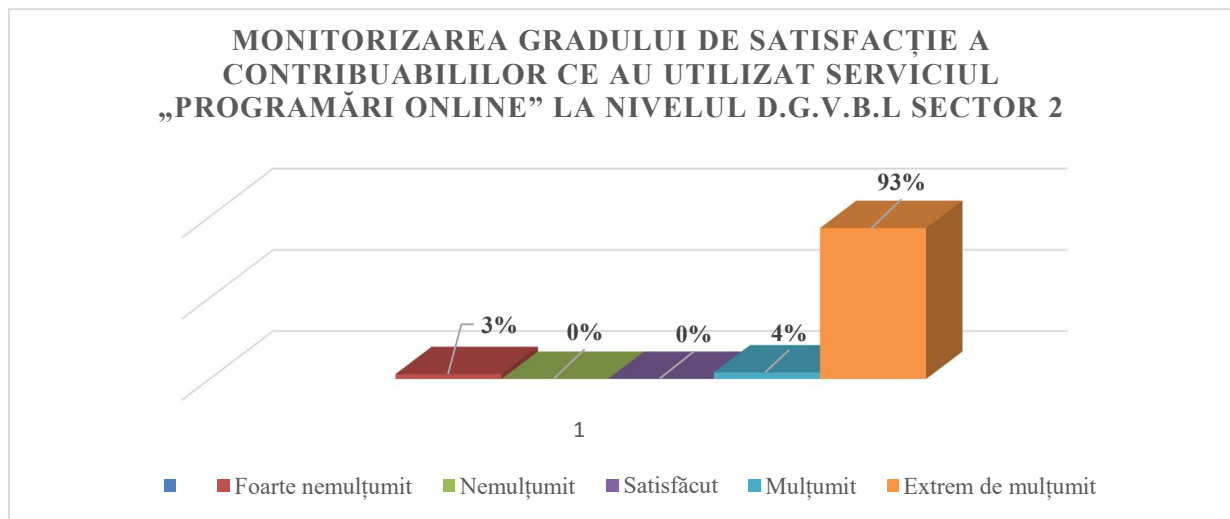
În vederea evaluării gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 au fost aplicate și analizate o serie de instrumente specifice:

- 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 28%** a numărului de chestionare completate de către contribuabilii care s-au prezentat la ghișeele instituției, față de chestionarele completate în anul 2022;
- ✓ Constatăm o **scădere cu 3%** a cererilor rezolvate în raport cu cererile rezolvate/ 2022 și o creștere cu 4% a procentului contribuabililor neprezențați în cadrul Programărilor Online, în raport cu anul precedent.
- ✓ Constatăm o **scădere cu 10%** a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2023 față de anul 2022, iar gradul de satisfacție a contribuabililor ce au acordat calificativul „Foarte mulțumit” a **scăzut cu 6 procente** față de anul precedent.
- ✓ De asemenea, constatăm o **scădere** a timpului de așteptare din cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice **de la peste o oră la 41:50 min**, iar în cadrul Compartimentului Persoane Juridice **de la 16 min la 13 min**.

Situația privind gradul de satisfacție a contribuabililor în raport cu ghișeele online din cadrul Serviciului „Programări Online” Persoane Fizice – **4.592 chestionare** și Compartimentului Impunere Persoane Juridice – **454 chestionare** la nivelul anului 2023 este prezentată în graficul ce urmează:

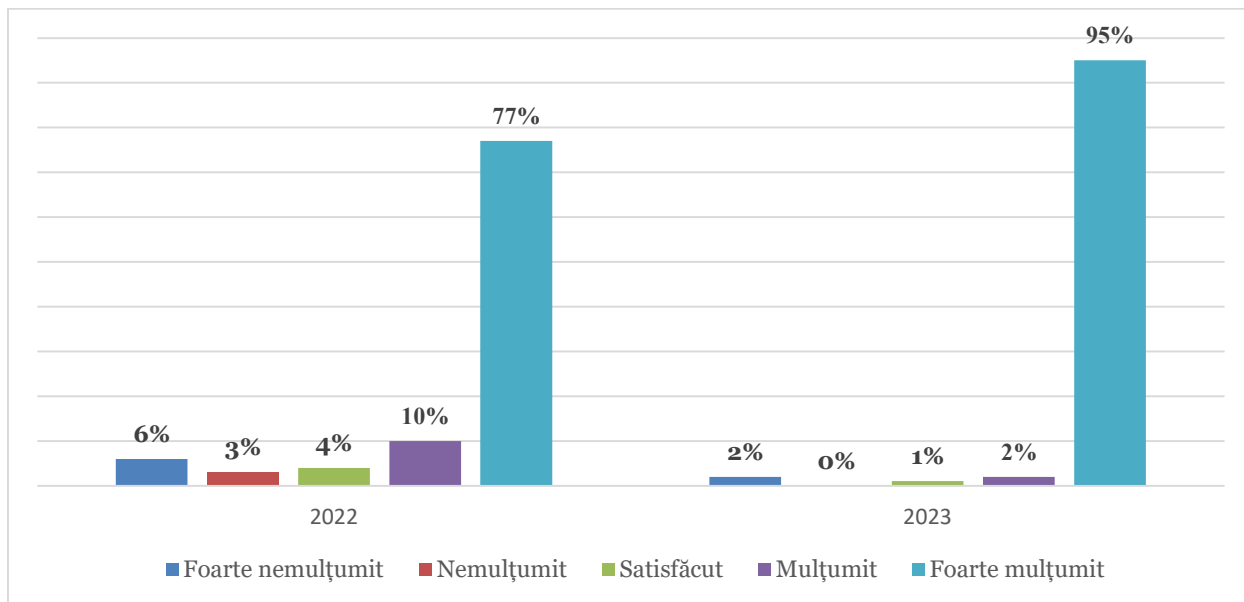


Un procent semnificativ din totalul de **5.046** chestionare este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „mulțumit” și „foarte mulțumit” (**97%**),

- ✓ La nivelul instituției a fost completat un nr. total de **4.006** chestionare, din care **3.297** chestionare pe e-mail trimise persoanelor fizice, ale căror solicitări au fost soluționate în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și **709** 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:



✓ **95%** dintre contribuabilii respondenți s-au declarat foarte mulțumiți, iar aspectele de îmbunătățit remarcate de aceștia au fost următoarele:

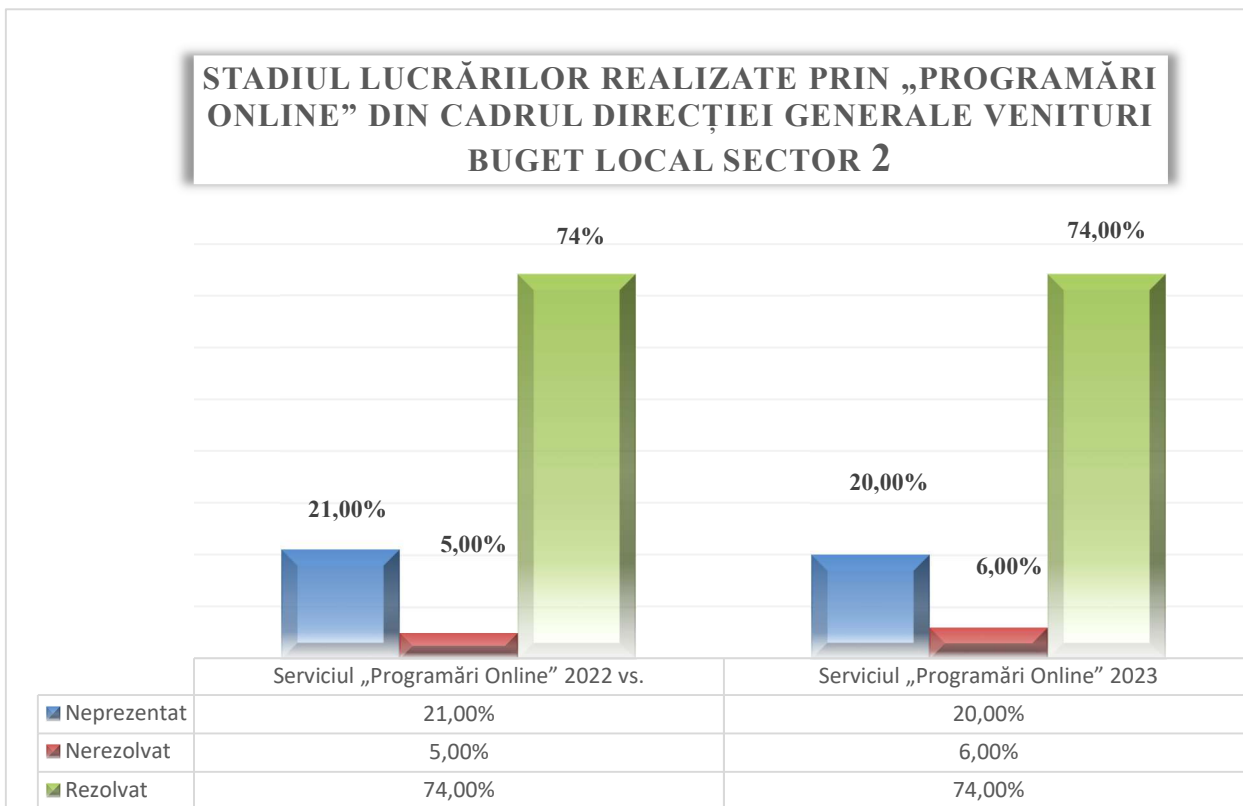
- reducerea timpului de așteptare prin suplimentarea numărului de ghișee;
- îmbunătățirea interfeței Platformei Digitale;
- o mai bună promovare a serviciilor digitale oferite de instituție, precum și a serviciului de Programare Online;
- îmbunătățirea interacțiunilor dintre contribuabili și funcționarii publici.

Totodată, se constată o creștere cu 18% a calificativului „foarte mulțumit” față de anul trecut;

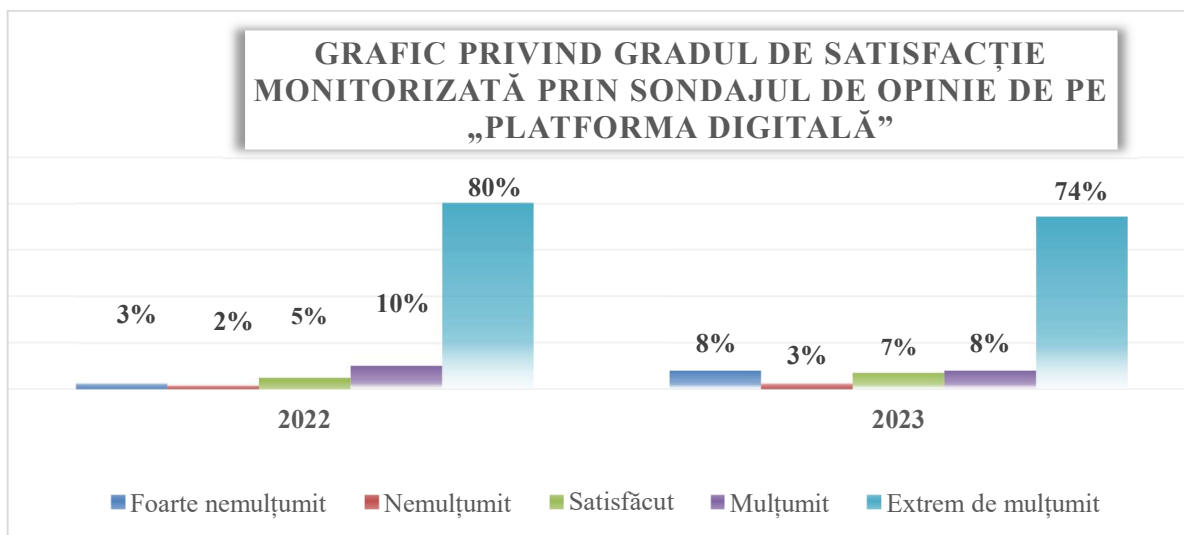
De asemenea, rezultă o creștere cu 29% față de anul 2021 a gradului de satisfacție (calificative „mulțumit” și „foarte mulțumit”) – 66% în anul 2021 vs 95% în anul 2023.

✓ Totodată, la nivelul anului 2023, s-a constatat următoarea situație cu privire la stadiul lucrărilor înregistrate prin intermediul serviciului „Programări Online”:

Situația comparativă a rezultatelor obținute la nivelul **anului 2022 și 2023** se prezintă după cum urmează:



- ✓ De asemenea, au fost analizate sondajele de opinie completate la nivelul instituției pentru anul 2023 (804 sondaje) privind gradul de satisfacție a contribuabililor ce au utilizat „Platforma Digitală”, din care reies următoarele:








✓ Constatăm o **scădere cu 10%** a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2023 față de anul 2022, iar gradul de satisfacție a contribuabililor ce au acordat calificativul „Foarte mulțumit” **a scăzut cu 6 procente** față de anul precedent.

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 2023, 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 – 10%;
-  calitate serviciilor – 52%;
-  utilizare servicii online – 16%;
-  modul de comunicare – 17%;
-  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 – 17%;
-  calitatea serviciilor – 54%;
-  termenele de soluționare – 5%;
-  modul de comunicare – 17%;
-  timpul de așteptare – 10%;

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 – 0.13;
-  calitatea serviciilor -0.23
-  timpul de așteptare – 0.09
-  modul de comunicare – 0.14;
-  termenele de soluționare – 0.04.

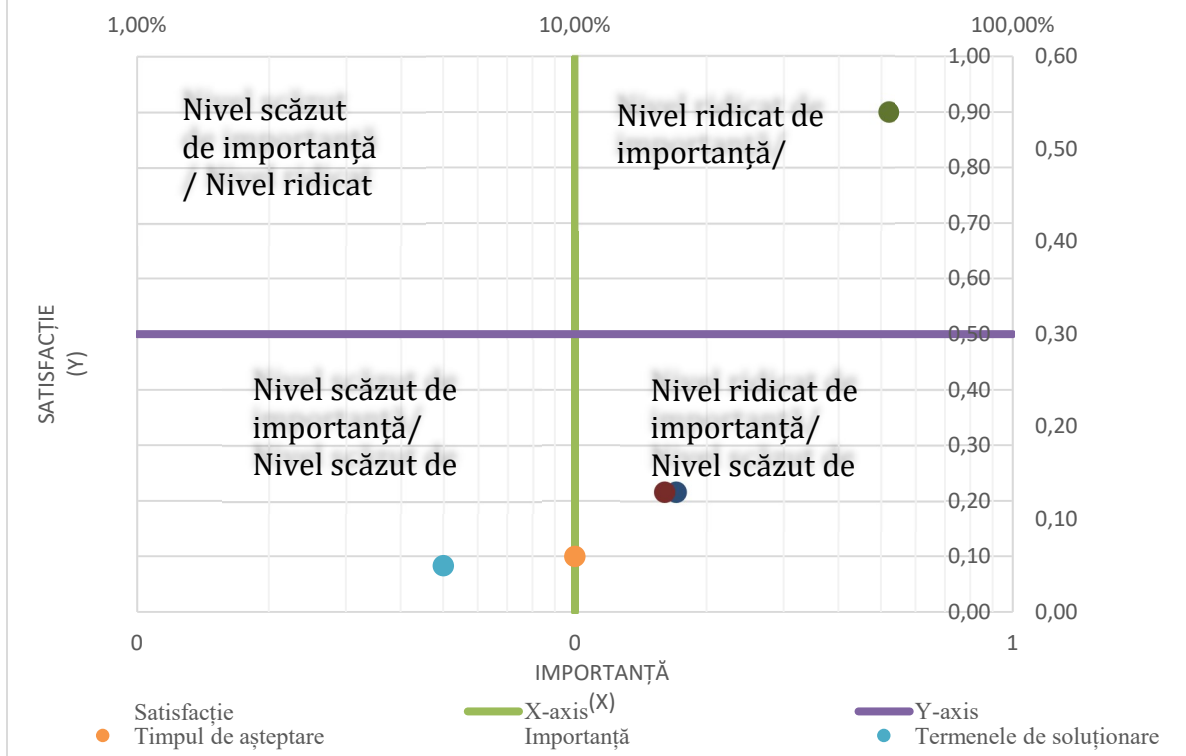
Conform metodologiei, rezultatele se încadrează după cum urmează:

-  termenele de soluționare – **0.04 - se menține nivelul de atenție actual;**
-  timpul de așteptare – **0.09 – se menține nivelul de atenție actual;**
-  utilizare servicii online – **0.13 – necesită o atenție sporită**
-  calitatea serviciilor – **0.23 – necesită o atenție sporită;**
-  comunicare – **0.14 - necesită o atenție sporită;**

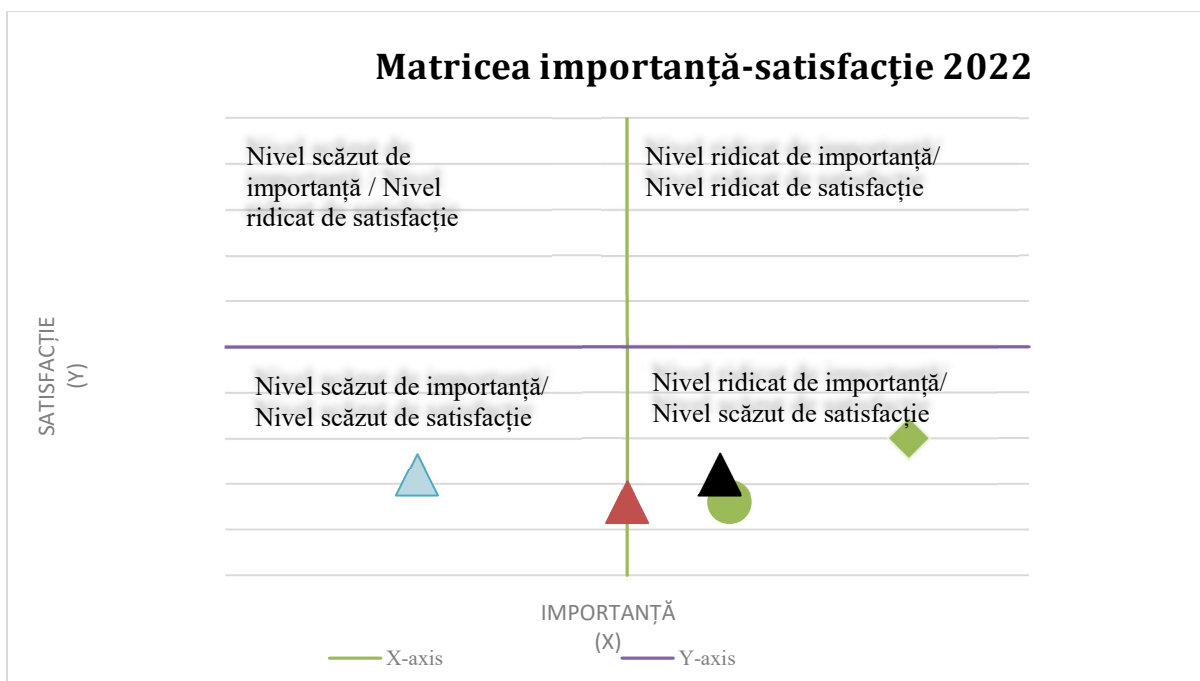
Concluzii privind rezultatele matricei I-S:

- ✓ având în vedere concluziile raportului privind gradul de satisfacție de la nivelul anului 2023 cu privire la matricea importanță-satisfacție, se constată o îmbunătățire a situației criteriului „calitatea serviciilor” la nivelul anului 2023, acesta depășind valorile din ultimii ani și poziționându-se acum în cea de-a doua secțiune a matricei - „Grad ridicat de importanță/Grad ridicat de satisfacție”;
- ✓ totodată, se constată o creștere a gradului de satisfacție asupra tuturor celorlalte criterii față de rezultatele din raportul 2022.

Matricea importanță-satisfacție 2023



Matricea importanță-satisfacție 2022



Concluzii și propuneri de îmbunătățire:

Aspectele de îmbunătățit, sesizate de contribuabilii evaluați prin intermediul tuturor instrumentelor de măsurare la nivelul anului 2023, 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;
- promovarea modalității de verificare online a bonurilor din sala de așteptare;
- îmbunătățirea funcționalității și designului Platformei Digitale și a site-ului;
- posibilitatea de ștergere a unei cereri depuse pe „Platforma Digitală”;
- posibilitatea de completare a cererilor interactive direct în „Platforma Digitală”;
- o mai bună mentenanță a sediului din Piața Obor (reîmprospătarea culorilor de pe podea, aerisire, îmbunătățirea iluminatului, mai multe indicatoare, schimbarea birourilor etc.).

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 a contribuabililor.

Situația măsurilor de îmbunătățire propuse se regăsește în Anexa raportului de grad de satisfacție.

IV. Prezentarea obiectivelor generale și specifice stabilite la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, aferente anului 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 / distribuie 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 2023 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.

Pentru **anul 2024** au fost setate la nivelul instituției obiectivele strategice, direcțiile de acțiune, obiectivele specifice, indicatorii de monitorizare și de performanță, termenele de realizare a acestora și responsabilii, conform **Planului de acțiune pentru anul 2024**.

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 2024**:

- ✓ 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