

Nr. înregistrare: 14172/17.01.2023

**Aprob,**  
**Director General**  
**Cristian Atanasie Duțu**

**Raport anual privind gradul de satisfacție a  
contribuabililor cu privire la calitatea serviciilor Direcției  
Venituri Buget Local Sector 2  
- Anul 2022 -**

**Inițiator:**

Petre Cristina – Coordonator Compartiment CIMSMI

Croitoru Silvia – Inspector Compartiment CIMSMI

Ungureanu Georgiana – Inspector Compartiment CIMSMI

Data raport: 17.01.2023

## CUPRINS

<b>REZUMAT INTRODUCATIV .....</b>	<b>3</b>
<b>I. DESCRIEREA BENEFICIARULUI .....</b>	<b>4</b>
<b>II. OBIECTIVELE CERCETĂRII.....</b>	<b>5</b>
<b>III. ORGANIZAREA CERCETĂRII.....</b>	<b>5</b>
<b>III.1. FORMAREA EȘANTIONULUI .....</b>	<b>5</b>
<b>III.2. ANCHETA DE PIAȚĂ .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. REZULTATELE CERCETĂRII.....</b>	<b>7</b>
<b>IV.1. EVALUAREA SATISFACȚIEI GLOBALE .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online” .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală” .....</b>	<b>10</b>
<b>V. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFACȚIE .....</b>	<b>13</b>
<b>1. EVALUAREA IMPORTANTEI PE CRITERII .....</b>	<b>13</b>
<b>2. EVALUAREA SATISFACȚIEI PE CRITERII .....</b>	<b>14</b>
<b>3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFACȚIE .....</b>	<b>15</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFIE.....</b>	<b>19</b>
<b>VII. ANEXE: .....</b>	<b>20</b>

## REZUMAT INTRODUCATIV

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, întrucât unul dintre principiile ce stau la baza acestui standard internațional îl reprezintă „Orientarea către client”, s-a hotărât monitorizarea și îmbunătățirea calității oferite de către salariații instituției.

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

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

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

*c) menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.”*

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

- evaluarea și monitorizarea permanentă a gradului de satisfacție al contribuabililor;
- implementarea în cadrul instituției (în măsura posibilităților), a celor mai relevante propuneri de îmbunătățire din partea contribuabililor.

Trimestrial sunt efectuate cercetări de piață cu privire la gradul de satisfacție al contribuabililor, iar în urma analizelor efectuate sunt propuse o serie de recomandări de îmbunătățire realizate pe baza propunerilor contribuabililor, precum și a constatărilor, care pot contribui pe termen scurt, mediu și lung la creșterea calității serviciilor oferite și implicit, a gradului de satisfacție al contribuabililor din cadrul instituției.

## **I. DESCRIEREA BENEFICIARULUI**

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

Sediul central al Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 este în Șos. Morarilor nr. 6, Sector 2, București, iar structura organizatorică a fost modificată, astfel: 2 direcții, 6 servicii, 8 compartimente și 2 birouri, în conformitate cu organigrama aprobată de Consiliul Local Sector 2.

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 alor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice;
3. Încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local, inclusiv a majorărilor de întârziere și amenzilor;
4. Urmărirea și executarea creanțelor bugetare constând în impozite, taxe locale și a alte venituri ale bugetului local;
5. Verificarea și controlul modului de declarare, stabilire și achitare a obligațiilor fiscale la bugetul local;
6. Vizarea tuturor documentelor, ce se vor elibera sau prelungii, ca valabilitate, petenților în drept, de către serviciile instituției.

## II. OBIECTIVELE CERCETĂRII

În conformitate cu cerințele Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind Codul controlului intern managerial al entităților publice, a fost inițiată prezenta cercetare de piață referitoare la gradul de satisfacție a cetățenilor Sectorului 2 cu privire la 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 continue a serviciilor și/ sau implementarea unor noi servicii, ce vin în întâmpinarea nevoilor contribuabililor.

## III. ORGANIZAREA CERCETĂRII

### III.1. FORMAREA EȘANTIONULUI

Pentru a obține rezultate relevante cu privire la gradul de satisfacție 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 al cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2022 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția 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**.

### **III.2. ANCHETA DE PIATĂ**

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

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

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

Instrumentele de măsurare utilizate se regăsesc anexate prezentului raport.

## IV. REZULTATELE CERCETĂRII

### IV.1. EVALUAREA SATISFACȚIEI GLOBALE

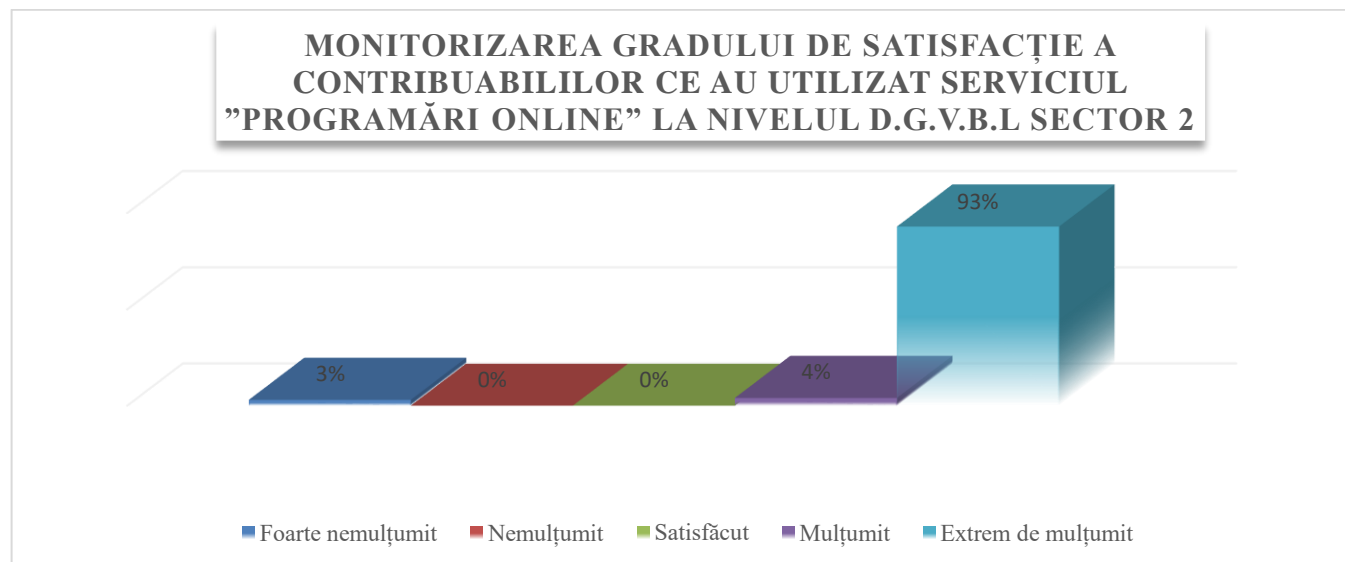
#### A. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online”

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

A fost analizat un număr total de **5.148** chestionare, transmise pe e-mail, completate de către contribuabili.

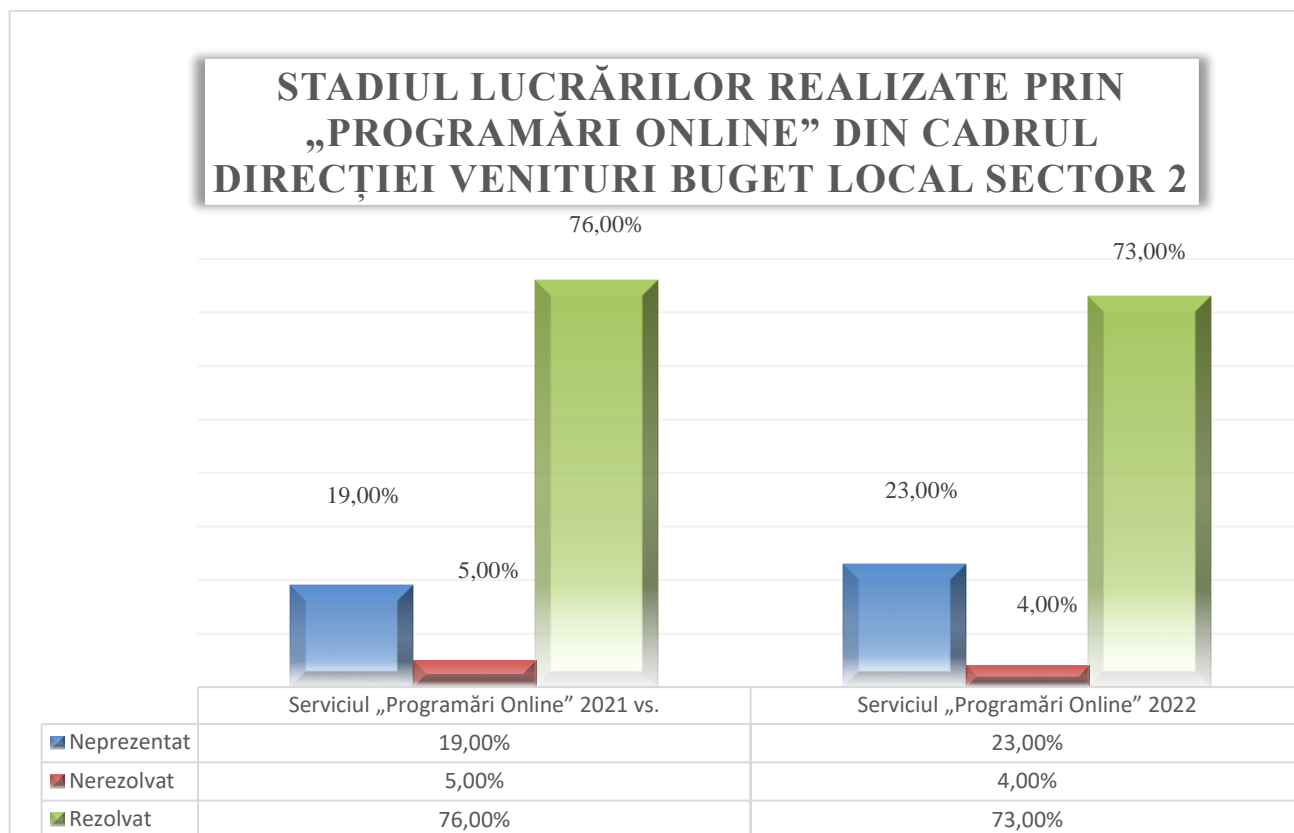
Menționăm faptul că, la nivelul anului 2022 s-au programat online **33.193** contribuabili în cadrul Serviciului Programări Online Persoane Fizice și **7.393** în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice, rezultând un număr de **40.586** contribuabili programați. Din cei **40.586** contribuabili programați, chestionare au completat un procent de **13%**.

Situația privind gradul de satisfacție a contribuabililor în raport cu ghișeele online din cadrul **Serviciului „Programări Online” Persoane Fizice – 4.643 chestionare** și **Compartimentului Impunere Persoane Juridice – 505 chestionare** la nivelul anului 2022 este prezentată în graficul ce urmează:



Un procent semnificativ din totalul de **5.148** chestionare este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „mulțumit” și „foarte mulțumit” (**97%**),

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



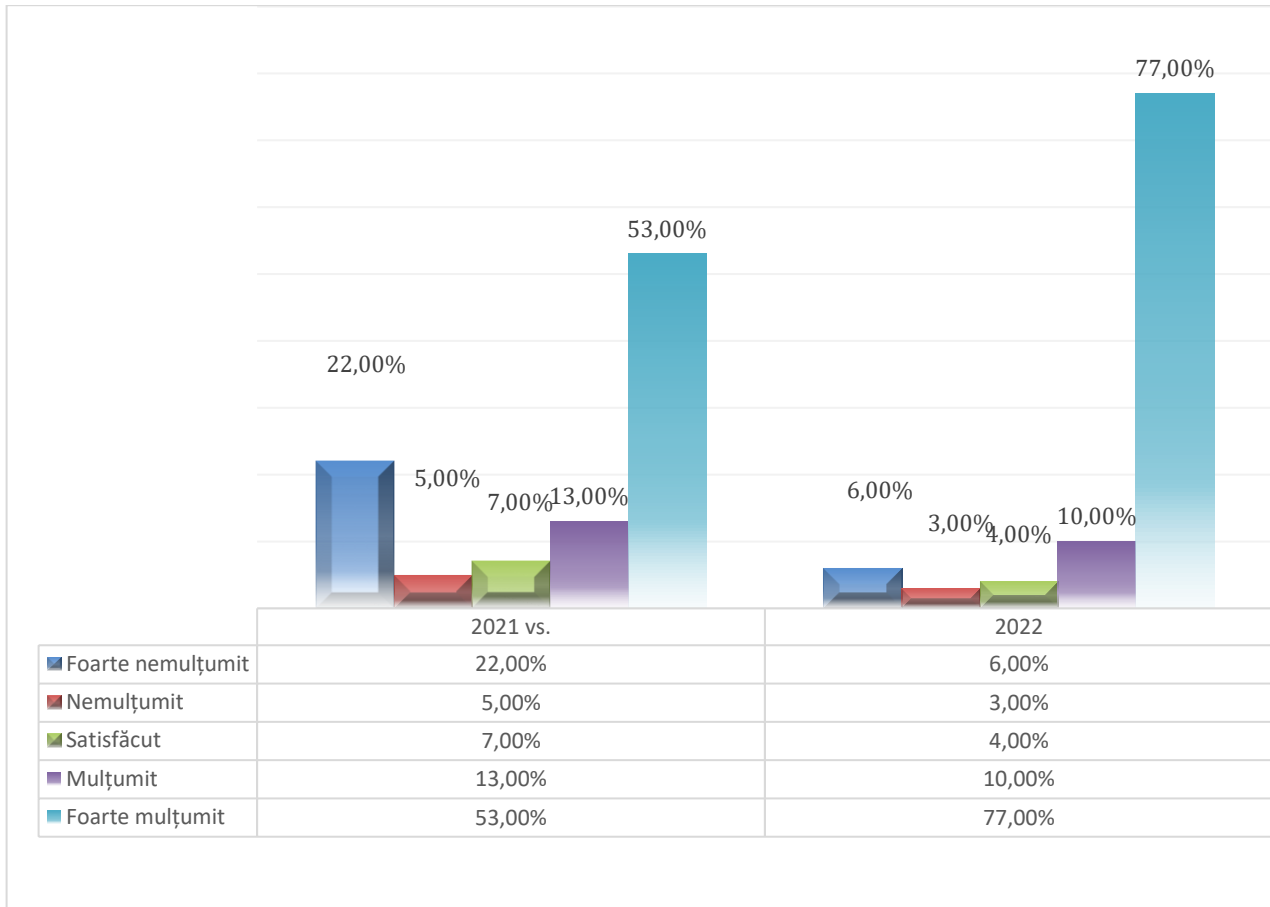
*Observație: Procentele au fost calculate, luând în considerare totalul programărilor cu status „Nerezolvat”, „Rezolvat”, „Neprezentat”, excluzând programările „Anulate”;*



## CHESTIONARE (MAIL - EVALUARE IPF și IPJ)

Menționăm că la nivelul instituției 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:



**77%** 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 24% a calificativului „foarte mulțumit” față de anul trecut;*

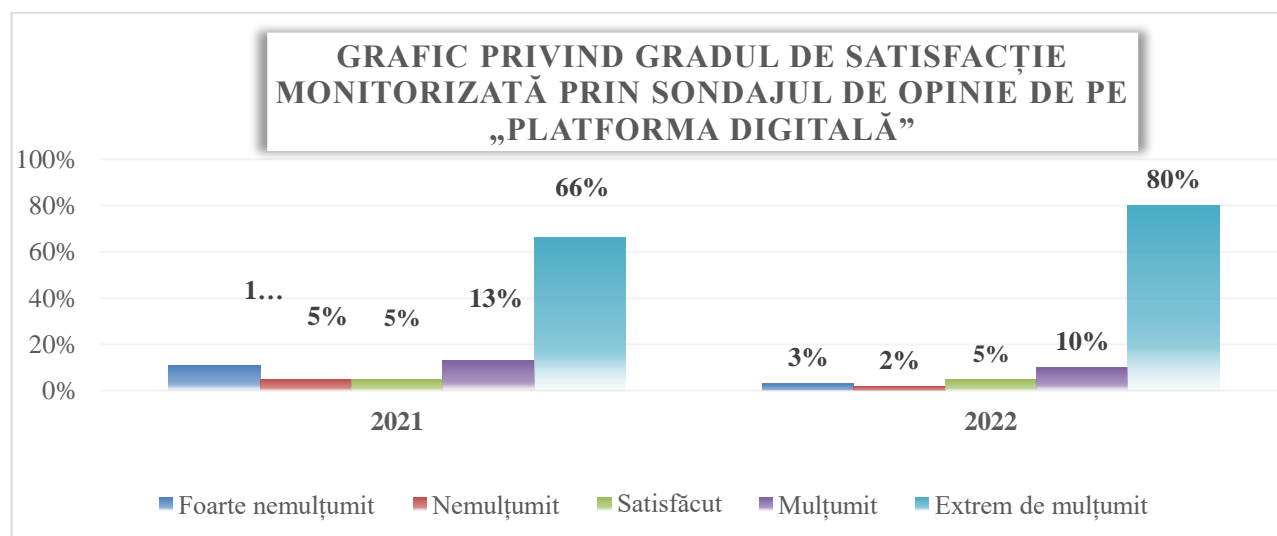
*De asemenea, rezultă o creștere cu 21% față de anul 2021 a gradului de satisfacție (calificative „mulțumit” și „foarte mulțumit”) – 66 % în anul 2021 vs. 87% în anul 2022.*

## **B. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală”**

A fost analizată situația sondajelor de opinie înregistrate de către contribuabili pe „Platforma Digitală” și situația userilor „Platforma Digitală” activați la nivelul anului 2022.

Cu privire la situația userilor activați, în anul 2022 se constată un număr total de **21.273 utilizatori**, astfel:

De asemenea, au fost analizate sondajele de opinie completate la nivelul instituției pentru anul 2022 (892 sondaje) privind gradul de satisfacție a contribuabililor ce au utilizat „Platforma Digitală”, din care reies următoarele:

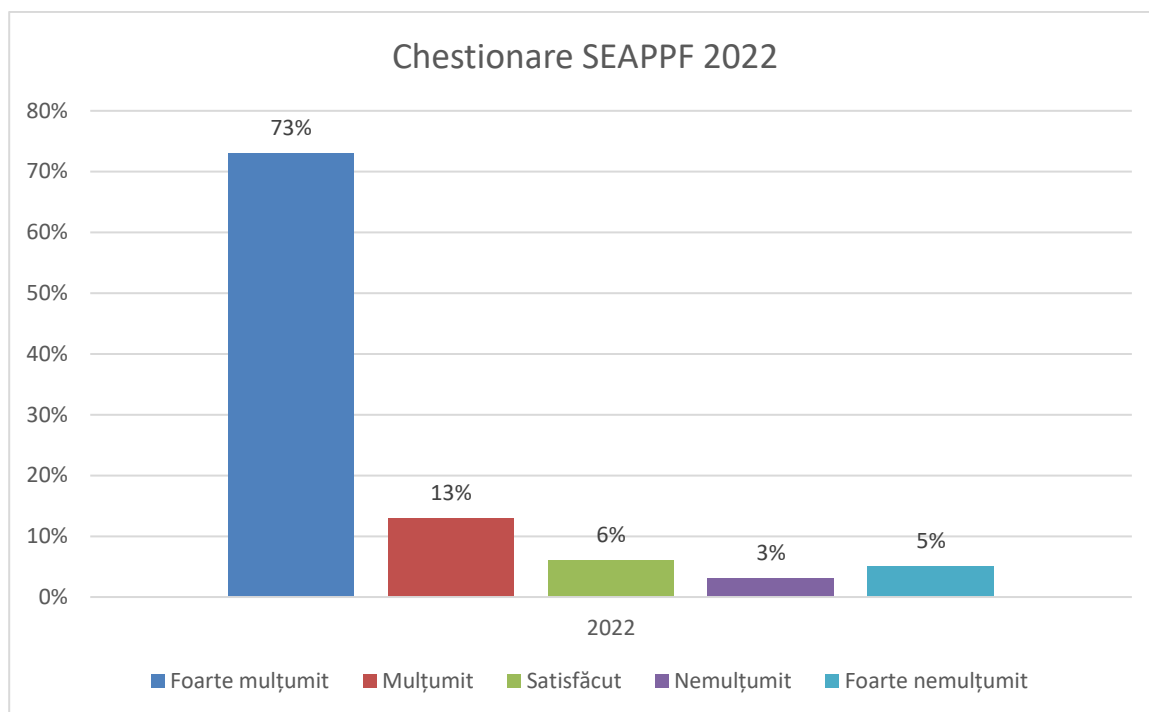


**Se constată o scădere cu 74% a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2022 față de anul 2021, iar gradul de satisfacție a contribuabililor ce au acordat calificativul „Foarte mulțumit” a crescut cu 14 procente față de anul precedent.**

Principalele recomandări ale respondenților se referă la simplificarea modului de utilizare a aplicației, a interfeței, a formularelor, precum și a modalității de obținere a credențialelor de logare în aplicație.

### C. Analiza chestionarelor trimise contribuabililor care au utilizat „Platforma Digitală”

S-a procedat la analiza celor **1.945 chestionare** transmise pe e-mail contribuabililor persoane fizice, care au utilizat Platforma Digitală. S-au constatat următoarele:



Principalele recomandări ale contribuabililor au fost:

- 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, direct de către contribuabili, din contul propriu al „Platformei Digitale”.

#### **D. Analiza timpului de procesare a lucrărilor (IPF/IPJ)**

A fost analizat timpul de procesare a lucrărilor de la ghișeele instituției, soluționate în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și în cadrul Compartimentului Persoane Juridice, astfel a fost constatată următoarea situație:

- **Trimestrul I – 12.41 min (PF) și 11.35 min (PJ);**
- **Trimestrul II – 12.80 min (PF) și 12.90 min (PJ);**
- **Trimestrul III – 12.56 min (PF) și 12.58 min (PJ);**
- **Trimestrul IV – 12.42 min (PF) și 13.82 min (PJ).**

**Conform celor mai sus menționate, timpul de procesare rezultat în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice este de 12.54 min, iar în cadrul Compartimentului Persoane Juridice este de 12.66 min.**

*Notă: Timpul de procesare a fost calculat fără a fi luat în calcul ghișeele ce desfășoară activitatea de registratură, din cadrul celor două compartimente.*

Totodată, a fost analizată situația timpului de așteptare din sălile de așteptare ale instituției:

- **Trimestrul I – 00.58 min (PF) și 00.16 min (PJ);**
- **Trimestrul II – 01:30 min (PF) și 00:18 min (PJ);**
- **Trimestrul III – 01:11 min (PF) și 00:14 min (PJ);**
- **Trimestrul IV – 01:21 min (PF) și 00:16 min (PJ).**

Conform celor mai sus menționate, timpul de așteptarea rezultat în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice este de 01:25 min, iar în cadrul Compartimentului Persoane Juridice este de 16 min.

## V. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE

### 1. EVALUAREA IMPORTANTEI PE CRITERII

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

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

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

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

Astfel, criteriile evaluate au fost:

- ✚ 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 SATISFACTIEI PE CRITERII

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

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

- ✚ utilizare servicii online – 16%;
- ✚ calitatea 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 procenteile notelor de 4 și 5 acordate de către contribuabili pentru fiecare criteriu, conform metodologiei de lucru.

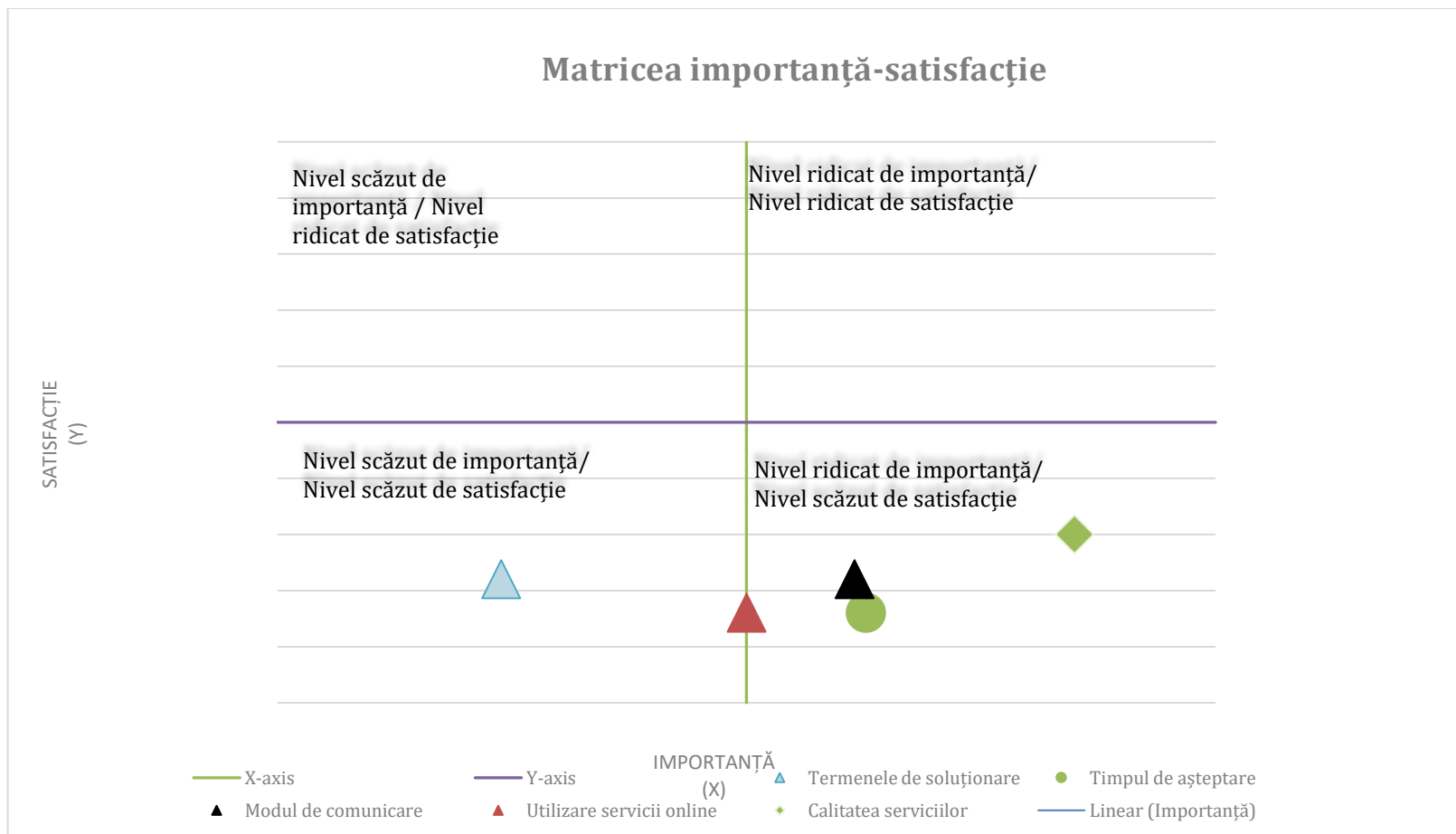
Astfel, rezultatele obținute în urma aplicării formulei sunt următoarele:

- ✚ 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;**

### 3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE



### **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”.



## VI. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂȚIRE

Din analiza informațiilor din raportul aferent anului 2022, putem **concluziona următoarele:**

- ✓ 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 2022;
- ✓ 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.

**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 ghișeelelor;
- 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 a contribuabililor.

Situația măsurilor de îmbunătățire propuse se regăsește în Anexa prezentului raport.

## VI. BIBLIOGRAFIE

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

### Întocmit:

Cristina Petre – Coordonator Compartiment CIMSMI

Silvia Croitoru – Inspector Compartiment CIMSMI

Georgiana Ungureanu - Inspector Compartiment CIMSMI

## **VII. ANEXE:**

**A. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor de pe site-ul instituției/ trimise pe e-mail contribuabililor prezentați la ghișeu în cadrul IPF;**

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

**C. Sondaj de opinie „Platforma Digitală”;**

**D. Monitorizarea gradului de îndeplinire a recomandărilor din rapoartele trimestriale aferente anului 20...**

**A.**

## **CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI**

### **CONTRIBUABILILOR**

**Serviciul/ Compartimentul \_\_\_\_\_**

Stimate contribuabil,

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

1. Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate de instituția noastră?

1. 2. 3. 4. 5.

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

1. 2. 3. 4. 5.

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

1. 2. 3. 4. 5.

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

1. 2. 3. 4. 5.

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

---

---

---

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

DA

NU

7. Dacă "DA" vă rugăm selectați serviciul utilizat:

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

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

1. 2. 3. 4. 5.

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

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

**C. Sondaj de opinie „Platforma Digitală”**

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

Foarte nemulțumit

Nemulțumit

Satisfăcut

Mulțumit

Foarte mulțumit

Propuneri / sugestii îmbunătățire / adăugare servicii electronice:

--