

Nr. 45109 / 27.02.2025

**RAPORT DE ACTIVITATE AL
DIRECȚIEI GENERALE VENITURI BUGET LOCAL
SECTOR 2
PENTRU ANUL 2024**

CUPRINS

PREAMBUL	3
I. Prezentare generală a structurii organizatorice a Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 și a activităților desfășurate în cadrul compartimentelor	4
II. Prezentarea obiectivelor strategice și specifice setate la nivelul anului 2024	22
III. Analiza gradului de satisfacție a contribuabililor din cadrul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2	28
MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE	33
1.EVALUAREA IMPORTANTEI PE CRITERII	33
2. EVALUAREA SATISFAȚIEI PE CRITERII	34
3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE	36
IV. Prezentarea obiectivelor specifice și a indicatorilor de performanță stabilite la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, aferente anului 2025	39
V. CONCLUZII	42

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:

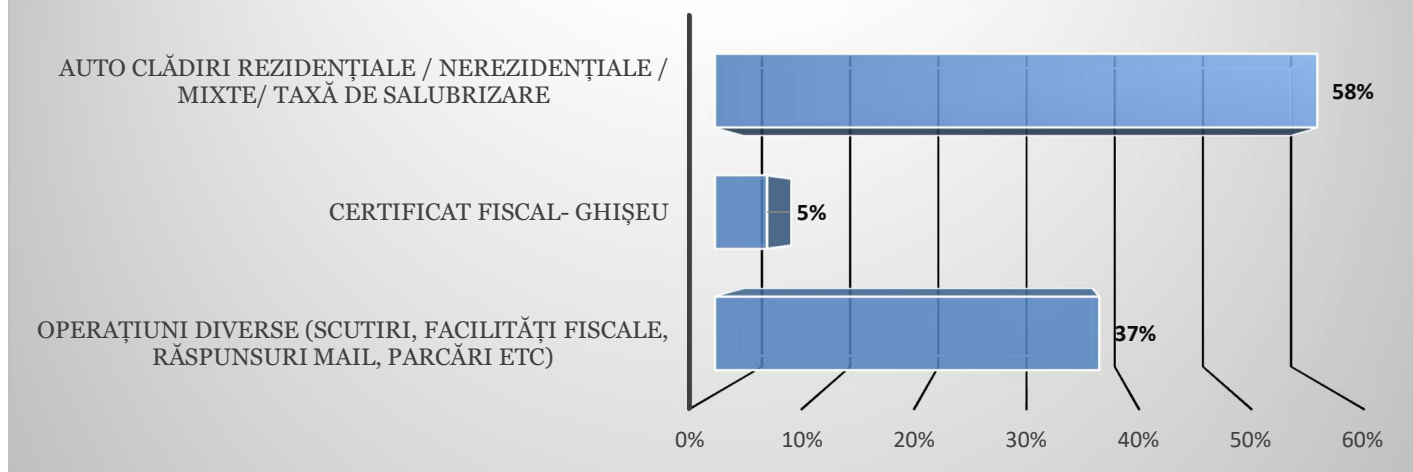
- verifică, organizează, îndrumă și controlează activitatea de constatare și impunere a impozitelor și taxelor de la persoane fizice și juridice prin intermediul ghișeelor instituției, a programărilor online și Platformei Digitale;
- asigură actualizarea permanentă a bazei de date, conform declarațiilor 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.

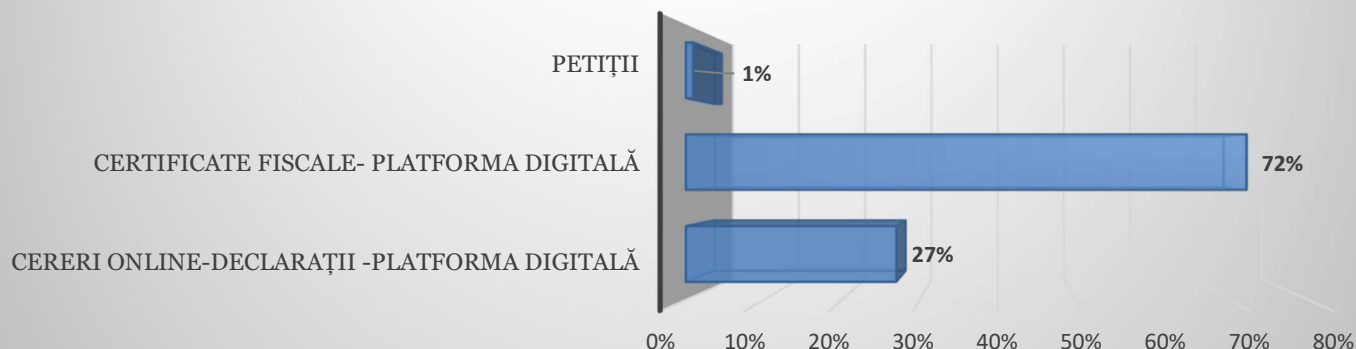
La nivelul anului 2024, activitatea serviciilor de Impunere Persoane Fizice și Juridice, se prezintă astfel:

<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-ghișeu	Procent	TOTAL
AUTO - Clădiri rezidențiale / nerezidențiale / mixte/ Taxă de salubritate	58%	432.304
Certificat Fiscal- ghișeu	5%	33.274
Operațiuni diverse (scutiri, răspunsuri mail, parcări etc)	37%	276.204
TOTAL Operațiuni:	100%	741.782

Situație operațiuni persoane fizice și juridice Anul 2024



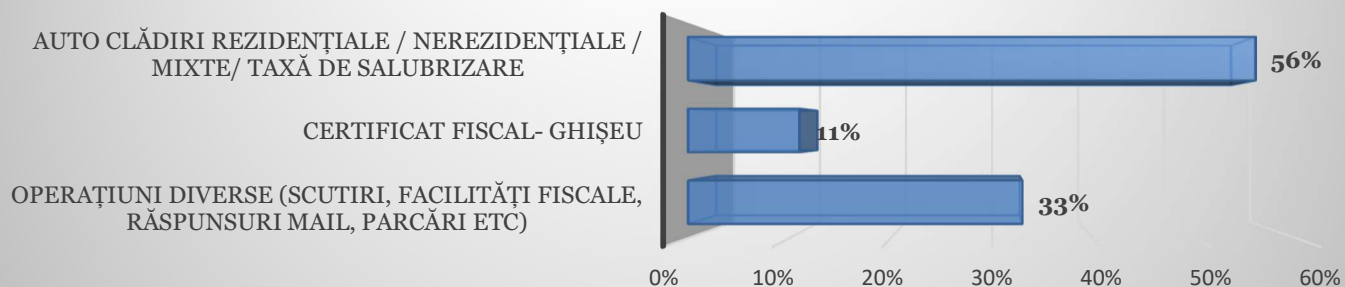
Situație operațiuni ONLINE persoane fizice și juridice Anul 2024



La nivelul anului 2023, activitatea serviciilor de Impunere Persoane Fizice și Juridice, se rezuma 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- ghișeu	Procent	TOTAL
AUTO / Clădiri rezidențiale / nerezidențiale / mixte / Taxă de salubritate	56%	341.528
Certificat Fiscal- ghișeu	11%	67.932
Operațiuni diverse (scutiri, răspunsuri mail, parcări etc)	33%	197.926
TOTAL Operațiuni:	100%	607.386

Situație operațiuni persoane fizice și juridice Anul 2023



Comparativ cu anul 2023, în anul 2024 se constată o creștere **cu aproximativ 6%** a volumului de activități principale la ghișeu.

În cursul anul 2024, cererile depuse online de către contribuabili prin intermediul **Platformei Digitale** au fost soluționate de către Serviciul Evidență Analitică pe Plătitori Persoane Fizice (pentru persoanele fizice) și de către Compartimentul Impunere Persoane Juridice (pentru persoane juridice), situația acestora fiind prezentă mai jos:

An	Număr plăți efectuate	Număr certificate fiscale emise	Număr declarații fiscale depuse	Petiții	Contestații
2024	28.042	54.627	21.330	1.556	189
2023	26.856	50.533	15.882	340 (începând cu octombrie 2023)	45 (începând cu octombrie 2023)

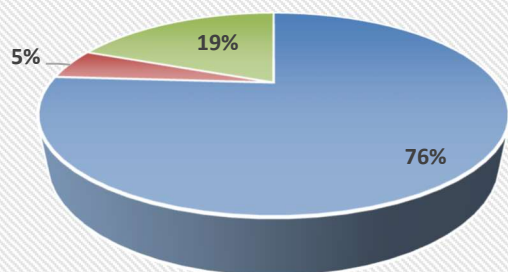
Se constată o creștere a operațiunilor online în anul 2024 față de anul 2023, ceea ce reflectă preocuparea contribuabililor pentru serviciile online și a utilizării Platformei Digitale.

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 2024 în cele două sedii dedicate:

<i>Serviciul Impunere Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice, Serviciul Programări Online Anul 2024</i>		
Activități Programări Online	Procent	TOTAL
Număr programări efectuate		76.975
Număr operațiuni în stadiul Rezolvat	76%	58.136
Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat	5%	3.839
Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat	19%	14.984
Număr respondenți chestionare		4.498
Calificative „Mulțumit” și „Extrem de mulțumit”	97%	4.375

Status operațiuni „Programări Online” Anul 2024

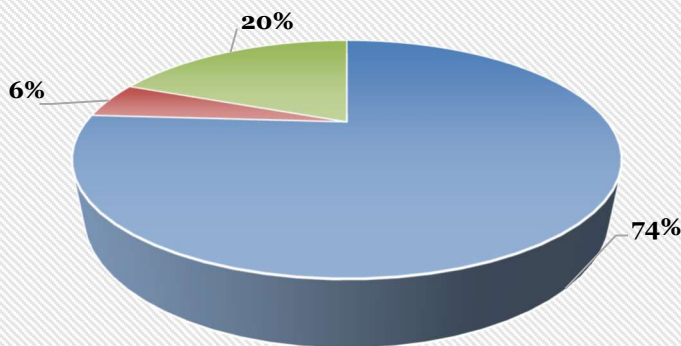


- Număr operațiuni în stadiul Rezolvat
- Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat
- Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat

Serviciul Impunere Persoane Fizice, Compartimentul Impunere Persoane Juridice, Serviciul Programări Online Anul 2024

Activități Programări Online	Procent	TOTAL
Număr programări efectuate		41.625
Număr operațiuni în stadiul Rezolvat	74%	30.803
Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat	6%	2.497
Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat	20%	8.325
Număr respondenți chestionare		4.995
Calificative „Mulțumit” și „Extrem de mulțumit”	97%	4.895

Status operațiuni „Programări Online” anul 2023



- Număr operațiuni în stadiul Rezolvat
- Număr operațiuni în stadiul-Nerezolvat
- Număr operațiuni în stadiul-Neprezentat

În raport cu situația anului 2023, în anul 2024 se constată:

- o creștere a numărului de programări online și o creștere a procentului cererilor cu status „Rezolvat”;
- o scădere a numărului de respondenți, însă procentul pentru calificativele „**Mulțumit**” și „**Foarte mulțumit**” oferite de către contribuabilii prezentați la ghișeele serviciului „Programări Online”, prin intermediul chestionarelor transmise de către instituția pe e-mail a fost menținut la același nivel de **97%**;

Se constată o creștere a numărului de programări în anul 2024 față de anul 2023 cu aproximativ 50%.

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 2024, este următoarea:

<i>Hotărâri emise-terenuri și clădiri persoane fizice și juridice-2024</i>		6
Igienizate	0%	0
Impuse	100%	6
Suma încasată la data de 31.12.2024	252.208 lei	
<i>Sumele aferente Hotărârilor emise în anul 2024, se vor încasa începând cu anul 2025.</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 2024, au fost întreprinse următoarele acțiuni, comparativ cu anul 2023:

<i>Activități principale realizate Persoane Fizice</i>	TOTAL Anul 2024
Număr somații	9.957
Suma somată	14.754.660 lei
Număr popriri	30.701
Suma poprită	87.520.175 lei
Sechestre	35
Sumă sechestre	2.771.060 lei
Transferuri auto și amenzi dosare executare	1.517
Sumă transformare amenzi contravenționale în muncă în folosul comunității și insolvabilitate	9.974.137 lei din care transformat în MFC 7.778.722 lei

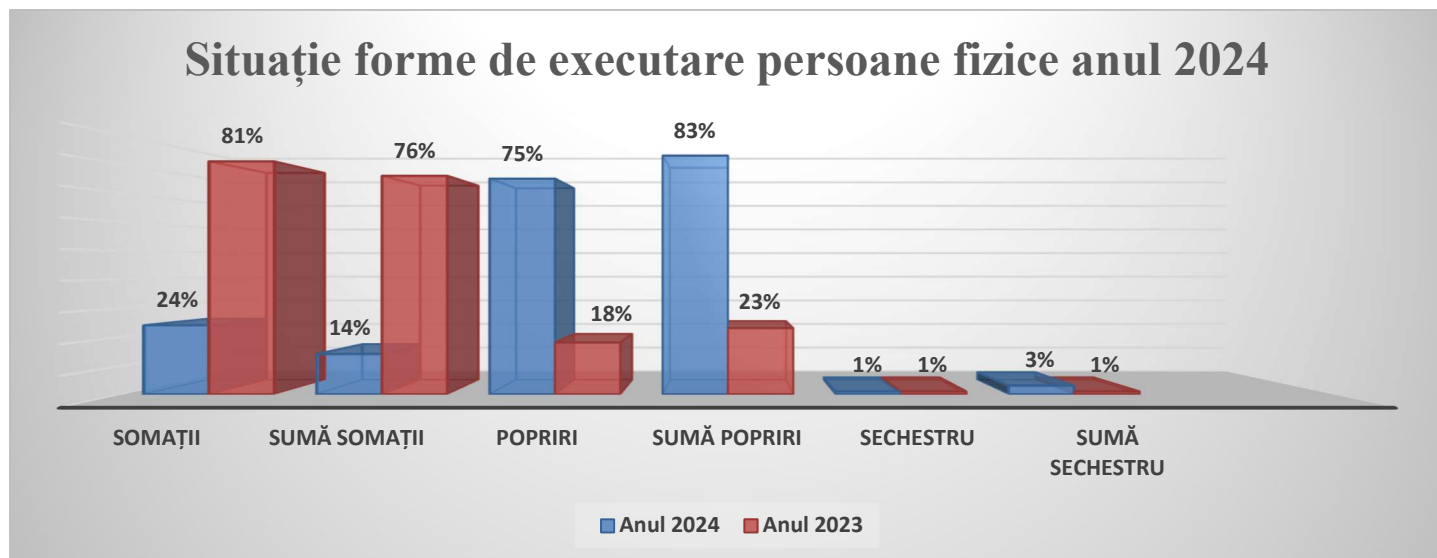
<i>Activități principale realizate Persoane Juridice</i>	TOTAL Anul 2024
Număr somații	9.979
Suma somată	56.785.241 lei
Număr popriri	4.136
Suma poprită	35.147.010 lei
Sechestre	127
Sumă sechestre	4.316.230 lei

<i>Total încasări persoane fizice și juridice din activitatea de executare silită 2024</i>	93.109.826 lei
--	-----------------------

<i>Activități principale realizate- Persoane Fizice</i>	TOTAL Anul 2023
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

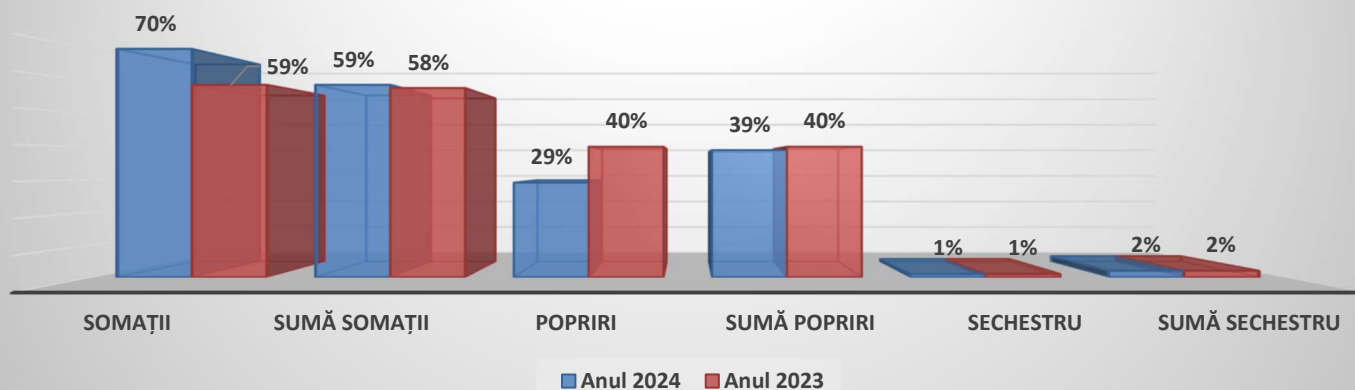
<i>Activități principale realizate- Persoane Juridice</i>	TOTAL Anul 2023
Număr somații	8.332
Suma somată	55.606.995 lei
Număr popriri	5.700
Suma poprită	38.600.215 lei
Sechestre	6
Sumă sechestre	663.982 lei

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



Se constată o creștere a numărului de popriri și a sumei încasate în anul 2024 față de anul 2023, reflectată și în suma totală a încasărilor din activitatea de executare silită la nivelul anului 2024.

Situație forme de executare persoane juridice Anul 2024 vs.anul 2023



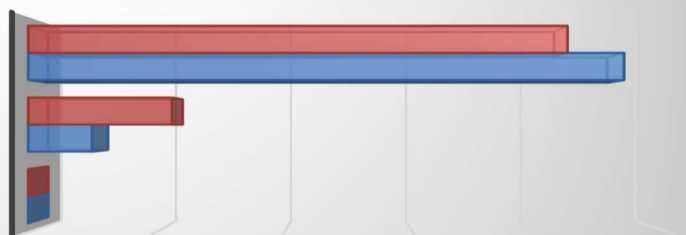
Se constată de asemenea, **o creștere** a următoarelor activități privind recuperarea debitelor **la nivelul anului 2024 față de anul 2023:**

Situație forme de executare silită Anul 2024 vs.anul 2023

TOTAL ÎNCASĂRI PF ȘI PJ DIN ACTIVITATEA DE EXECUTARE SILITĂ

SUMĂ TRANSFORMARE AMENZI ÎN MFC

TRANSFERURI AUTO ȘI AMENZI



	Transferuri auto și amenzi	Sumă transformare amenzi în MFC	TOTAL încasări PF și PJ din activitatea de executare silită
Anul 2023	740	22412811	84255691
Anul 2024	1517	9974137	93109826

Anul 2023 Anul 2024

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 2024, în cadrul biroului au fost realizate următoarele activități:

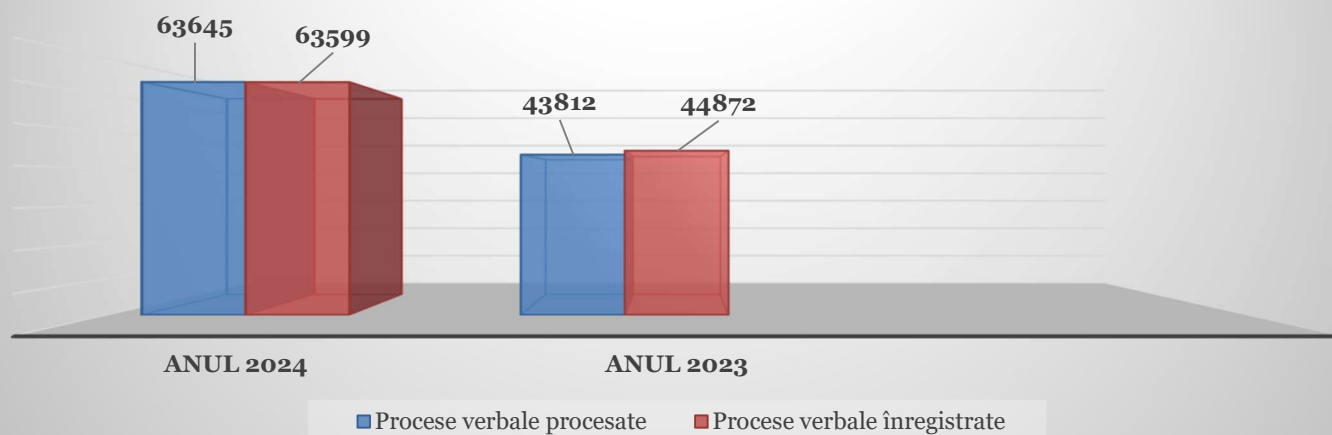
- a fost efectuat controlul modului de declarare și stabilire a taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate (5 artere principale), astfel a fost verificat un număr de 500 contribuabili, incluși în Planul de Control Anual, respectiv numărul clădirilor verificate / numărul clădirilor în care 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 543 de note de constatare din cele 500 propuse în Planul anual de control, urmare a verificărilor modului de declarare a destinației clădirilor în care sunt înregistrate sedii secundare, respectiv sedii sociale cu activitate.

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 2024 au fost procesate în sistemul ATLAS un număr de 63.645 titluri de creanță din totalul de 63.599 procese-verbale primite, fiind realizat un grad de procesare de **100%**. **Se constată o creștere a numărului proceselor-verbale contravenționale înregistrate în anul 2024 față de anul 2023** (43.812 procese-verbale din totalul de 44.872), cu aproximativ **40%**.

Situație titluri de creanță Anul 2024 vs.2023



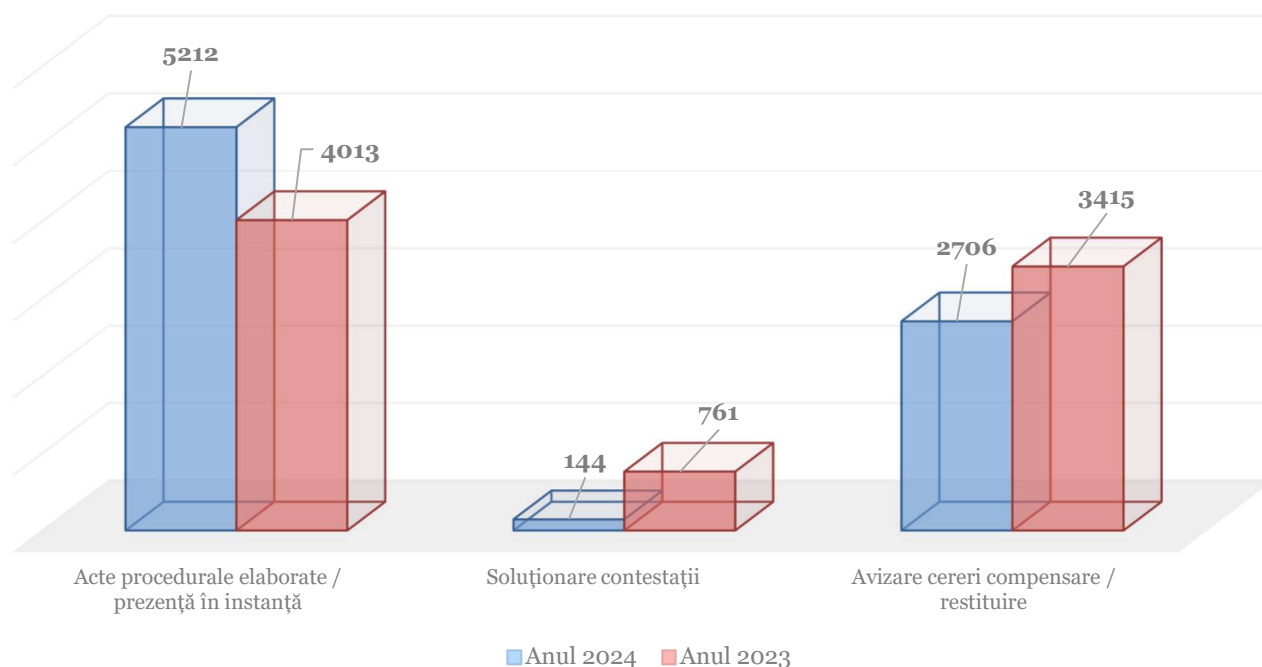
5. Compartimentul Juridic

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 2024 de către Compartimentul Juridic au fost următoarele:

- reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești și a celorlalte organe jurisdicționale, după cum urmează: un număr de 5.212 acte procedurale elaborate și 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 - 144 contestații soluționate;
- avizare cereri de compensare/restituire depuse de contribuabili – 2706 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 – 97 răspunsuri elaborate;
- suma plăților efectuate de societățile în stări speciale, la nivelul anului 2023, este de 3.247.944 lei.

Situație comparativă activitate Compartiment Juridic anul 2024 vs.2023



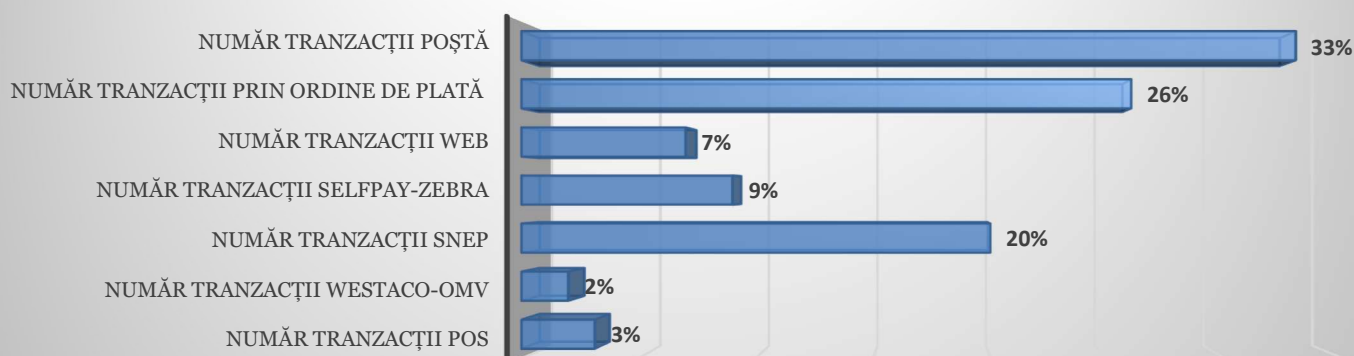
6. Serviciul Buget Finanțe Contabilitate

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 2024**, contribuabilii persoane fizice și juridice și-au achitat obligațiile de plată prin intermediul tuturor canalelor de plată disponibile:

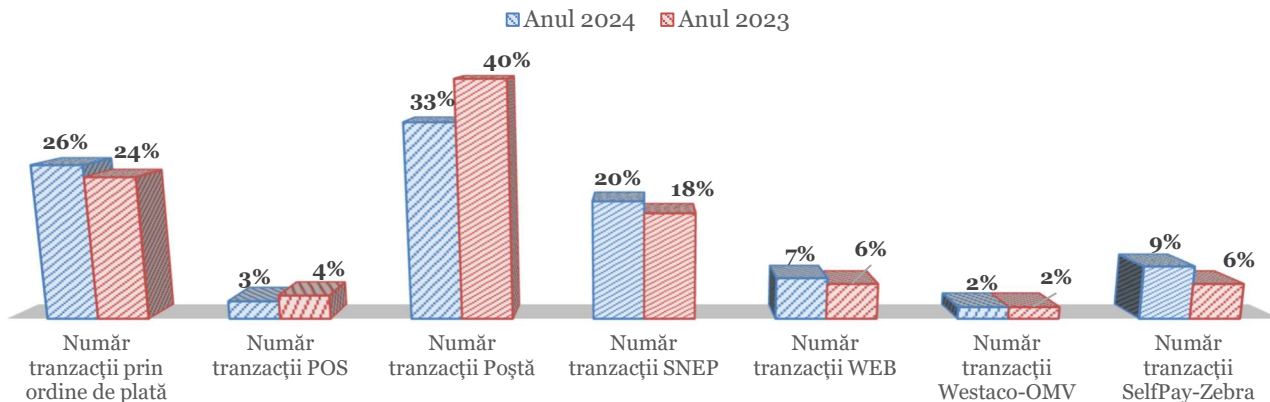
<i>Modalități de plată / încasare obligații de plată -2024</i>	TOTAL
Număr tranzacții POS	14.547
Suma încasată (lei)	14.927.988
Număr tranzacții Westaco-OMV	7.122
Suma încasată (lei)	3.391.907
Număr tranzacții SNEP	92.137
Suma încasată (lei)	40.147.659
Număr tranzacții SelfPay-Zebra	39.619
Suma încasată (lei)	21.345.193
Număr tranzacții WEB	32.393
Suma încasată (lei)	24.509.464
Număr tranzacții prin ordine de plată	121.239
Suma încasată (lei)	208.812.888
Număr tranzacții Poștă	151.454
Suma încasată (lei)	53.321.090
Număr ordine de plată restituiri / compensări / reglări sume	8.029
Număr ordine de plată electronice	696
Număr ordine de plată aferent plății cheltuielilor instituției	5.123

Situație tranzacții anul 2024



Situația numărului de tranzacții efectuate de contribuabilii persoane fizice și juridice pentru achitarea obligațiilor de plată în **anul 2024 comparativ cu anul 2023** se rezumă astfel:

SITUAȚIE TRANZACȚII ANUL 2024 VS. ANUL 2023



Se constată în anul 2024 o creștere a numărului de tranzacții efectuate prin canalele de plată, în special cele electronice: sistemul SNEP (creștere cu 9031 tranzacții în anul 2024 vs.2023), WEB-Platforma Digitală (creștere cu 1974 tranzacții în anul 2024 vs.2023) și stațiile de plată SelfPay (creștere cu 11.005 tranzacții în anul 2024 vs.2023), ceea ce reflectă o deschidere a contribuabililor-persoane fizice și juridice către canalele de plată electronice.

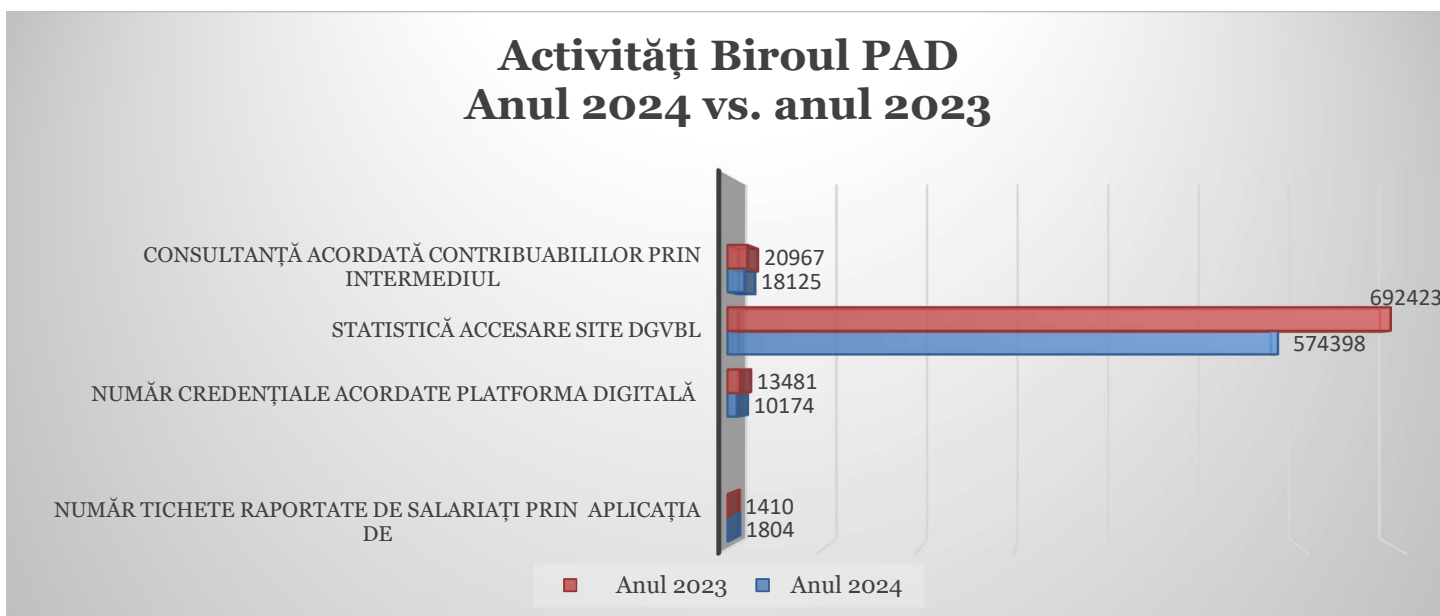
7. Biroul Prelucrare Automată Date

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 2024 vs. anul 2023** a inclus următoarele activități:

<i>Activități principale</i>	Anul 2024	Anul 2023
Număr tichete raportate de salariați prin aplicația de ticking MANTIS BT	1.804	1.410
Număr credențiale acordate Platforma Digitală	10.174	13.481
Statistică accesare site DGVBL	574.398	692.423
Consultanță acordată contribuabililor prin intermediul canalelor de comunicare (mail, chestionare)	18.125	20.967

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 2024, la nivelul serviciului, au fost realizate următoarele activități:

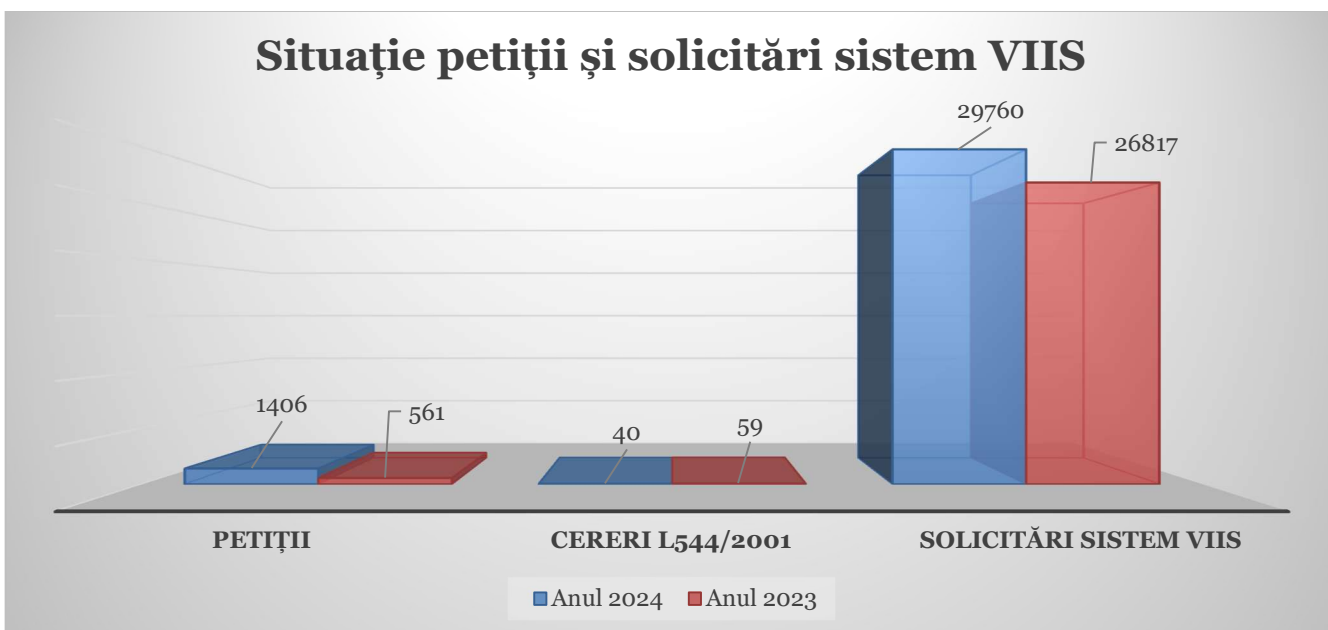
- derularea a 62 proceduri de achiziție publică din cele 64 planificate, gradul de realizare fiind de **97%**;
- realizarea a 1 rectificări bugetare ale Programului Anual în vederea asigurării mijloacelor materiale și serviciilor necesare desfășurării activității instituției, în condiții normale;
- realizarea unui număr de 11 prelucrări a documentelor necesare a fi transmise către arhivă din cele 11 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 2024, a fost înregistrat un număr de 1.406 **petiții**, fiind redirecționate spre soluționare compartimentelor abilitate. De asemenea, au fost solicitate **40 cereri** privind informațiile publice conform Legii nr. 544/2001, toate fiind rezolvate în termenul prevăzut de lege.

Comparativ cu anul 2023, în anul 2024 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.



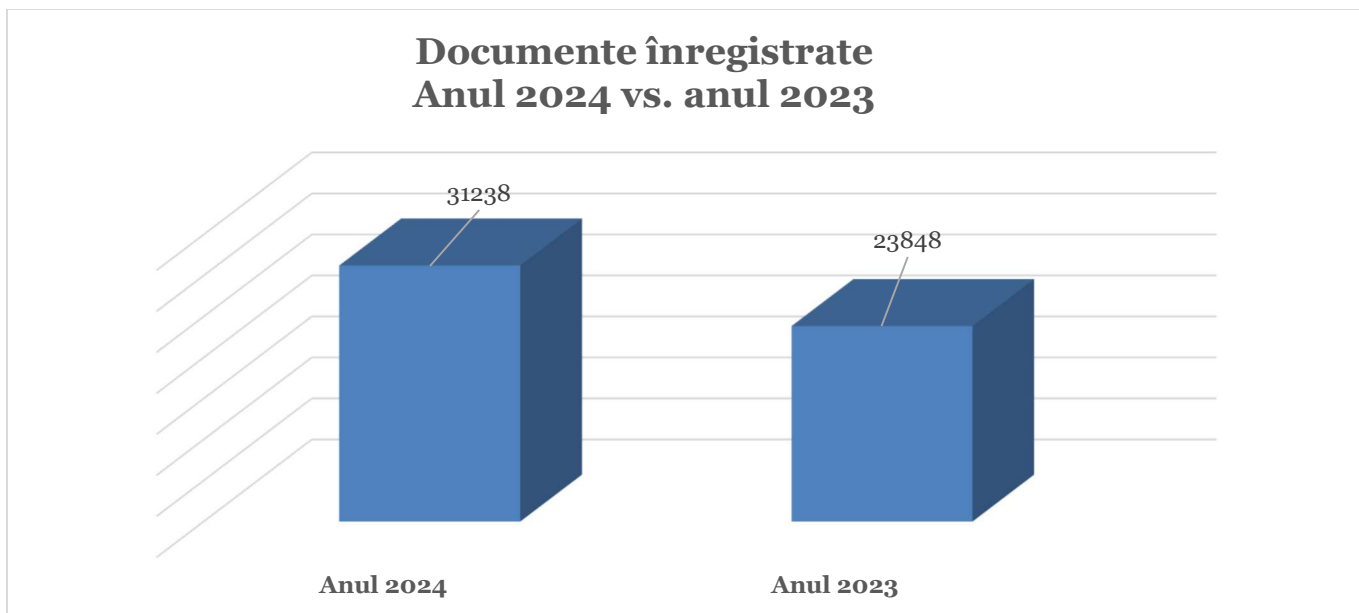
De asemenea, a fost consiliat un număr de **213 contribuabili** în cadrul ghișeului Consiliere pentru Cetățeni și un număr de **29.760 contribuabili** (persoane fizice și juridice) prin intermediul sistemului telefonic VIIS.

Se constată o creștere a numărului de petiții (creștere cu 845 petiții în anul 2024 față de anul 2023) și solicitări a sistemului VIIS (creștere cu 2.943 solicitări în anul 2024 față de anul 2023).

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 2024 un număr de **31.238 documente** și alocate compartimentelor competente, în vederea soluționării, față de un număr de **23.848 documente** înregistrate în anul 2023. Se constată o creștere a numărului de documente înregistrate în cadrul compartimentului, acest lucru datorându-se creșterii activităților de la nivelul instituției (creșterea numărului de declarații, petiții etc).



11. Compartimentul Resurse Umane

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

În cursul **anului 2024** la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice:

- realizarea concursurilor de promovare în grad și clasă pentru 18 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 2024, astfel sunt 120 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 2024, la nivelul compartimentului au fost desfășurate următoarele activități specifice:

- desfășurarea unui număr de **11 activități de control intern** la nivelul compartimentelor din cadrul instituției vs. 8 propuse în Planul anual de control pentru anul 2024.
- elaborarea **Rapoartelor de control și a Planului de Măsuri** conform constatărilor pentru fiecare activitate de control și monitorizarea implementării măsurilor stabilite și monitorizarea celor 18 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 2024

În anul 2024, stabilirea Planului anual de Acțiune la nivelul instituției 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 a cuprins următoarea structură:

- ✓ **1 obiectiv strategic:** Administrație publică locală performantă ce sprijină dezvoltarea durabilă prin deschidere și transparență, încurajarea participării tuturor cetățenilor în procesele de decizie și folosirea noilor tehnologii;

- ✓ **3 categorii de obiective specifice:** Creșterea capacității administrative pentru a îmbunătăți și eficientiza mediul intern de lucru și a susține potențialul de dezvoltare al sector 2; Orientarea administrației către cetățean și comunitate prin asumarea unei guvernări deschise; Guvernare locală inteligentă și îmbunătățirea capacității administrației publice de a răspunde și a se adapta transformărilor digitale în desfășurare;
- ✓ **5 categorii direcții de acțiune:**
 - Asigurarea coerenței procesului decizional intern, extinderea proceselor de debirocratizare și îmbunătățirea proceselor de lucru;
 - Digitalizarea serviciilor publice, asigurarea accesului tuturor cetățenilor la acestea și evaluare continuă;
 - Creșterea transparenței administrației locale prin îmbunătățirea calității datelor publice și îmbunătățirea gradului de conformare față de standardele privind afișarea din oficiu a informațiilor de interes;
 - Îmbunătățirea standardelor de securitate privind protecția datelor și sistemelor operate de instituție;
 - Îmbunătățirea managementului financiar, a predictibilității și capacității de planificare strategică și de programare a resurselor financiare
- ✓ **3 obiective prioritare anuale aprobate de către managementul de vârf**
 - Eficientizarea activităților și proceselor de lucru din cadrul administrației publice;
 - Digitalizarea activității Primăriei prin adaptarea la transformările digitale;
 - Îmbunătățirea transparenței administrației locale și a guvernării deschise
- ✓ **4 indicatori de monitorizare**
 - Creștere procentuală a veniturilor administrației publice
 - O strategie pentru extinderea serviciilor publice electronice și simplificarea relației dintre administrație și cetățeni
 - Publicarea de date publice deschise pe pagina proprie și data.gov.ro
 - O strategie de îmbunătățire a securității datelor la nivelul Primăriei Sectorului 2 (inclusiv ghid de utilizare pentru personal, cursuri de securitate cibernetică, etc.)
- ✓ **31 obiective specifice instituției (SMART)**
 1. Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local, până la data de 31.12.2024 de la contribuabili - persoane fizice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri;
 2. 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 31.12.2024;

3. Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare/restituire/distribuire sume;
4. Transmiterea debitelor provenite din amenzi neachitate în activitate în folosul comunității pentru debitorii care întrunesc condițiile de insolvabilitate;
5. Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2024 în proporție de 100% a titlurilor de creanță conform legislației în vigoare;
6. Înregistrarea în registratura electronică a tuturor documentelor (corespondență) primite de la alte instituții / contribuabili, la momentul intrării în instituție, pe întreg parcursul anului 2024;
7. Asigurarea realizării funcției de control intern la nivelul Compartimentelor instituției, prin desfășurarea activității de control intern specializat în condiții de legalitate, eficiența, eficacitate și economicitate, cu scopul îmbunătățirii activității instituției publice, pe întreg parcursul anului 2024;
8. Asigurarea încărcării informațiilor publice pe site-ul instituției, în vederea conformării instituției cu legislația în vigoare, precum și actualizarea documentelor, ori de câte ori este cazul sau cel puțin o dată pe an;
9. 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, pentru asigurarea conformării instituției cu cerințele ISO implementate în cadrul instituției până la 31.12.2024;
10. Monitorizarea trimestrială a gradului de satisfacției a contribuabilului, în vederea îmbunătățirii continue a activității și serviciilor instituției;
11. Consiliere pe probleme de impozite și taxe locale pentru cetățenii Sectorului 2 persoane fizice și juridice și gestionarea petițiilor;
12. Asigurarea evidenței analitice pe plătitori - persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la 31.12.2024;
13. Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la data de 31.12.2024 în proporție de 100%;
14. Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2024 în proporție de 100%;
15. Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2024 în proporție de 100%;
16. 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;

17. Asigurarea în proporție de 100% a măsurilor administrative pentru buna funcționare a activității instituției prin asigurarea arhivării în condițiile legii a documentelor specifice instituției;
 18. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului de management al mediului de la nivelul instituției, în vederea menținerii certificării ISO 14001;
 19. Controlul modului de declarare și stabilire a taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate (5 artere principale);
 20. Întocmirea unui nr. de 500 de note de constatare urmare a verificărilor modului de declarare a destinației cladirilor în care sunt înregistrate sedii secundare, respectiv sedii sociale cu activitate;
 21. Reprezentarea instituției în fața instanțelor judecătorești, parchet, organe de anchetă penală, executori judecătorești, notari publici, alte instituții publice sau persoane private;
 22. Acordarea de consultanță juridică/ puncte de vedere de specialitate compartimentelor din cadrul instituției;
 23. Acordarea vizelor de legalitate pe documentele specifice (decizii, contracte etc);
 24. Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale;
 25. Avizarea cererilor de compensare/restituire sume sume depuse de contribuabili la bugetul local;
 26. Menținerea gradului de ocupare a posturilor la 80% în anul 2024;
 27. Gestiunea eficientă a carierei funcționarilor publici și a personalului contractual;
 28. Definierea cât mai clară a fiecărui post, prin transpunerea obiectivelor organizației în scopul principal al postului și în setul de atribuții al acestuia;
 29. Asigurarea administrării și exploatării în condiții optime a infrastructurii IT a DGVBL, până la 31.12.2024, prin gestionarea echipamentelor, a bazelor de date și activității informatice din cadrul instituției publice;
 30. Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice;
 31. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului managementului sistemului securității informației de la nivelul instituției, în vederea menținerii certificării SMSI.
- ✓ **51 indicatori de performanță stabiliți la nivelul instituției, în vederea monitorizării îndeplinirii obiectivelor stabilite.**
- 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 Sem I / 2897 credențiale emise;
- Creșterea cu 10% a nr. de credențiale emise / nr. contribuabili rezolvați în cadrul ”Programării Online”;
- Procentul contribuabililor cu status „nerezolvat” < 4%;
- Număr solicitări PD operate în termenul stabilit/ număr total solicitări PD;
- Numărul total al debitorilor persoane fizice verificați din lista cu domiciliul în alte UAT-uri / Numărul total al debitorilor persoane fizice care sunt înregistrați cu matricole active la plata impozitului asupra mijloacelor de transport cu domiciliul în alte UAT-uri;
- 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 verificarilor efectuate pentru persoanele juridice care nu figurează cu taxa habitat utilizatori non-casnici la rol/ Numărul total al persoanelor juridice din evidența fiscală care nu au taxa habitat utilizatori non-casnici declarată pentru punctele de lucru;
- Total debit încasat prin măsurile specifice de executare silită/ Total debit de recuperat (lei);
- Alocarea cererilor pe inspector într-un timp de 2 zile lucrătoare;
- Total cereri rezolvate / total cereri rezolvate în termenul de 2 zile;
- Totalul sumelor de recuperat de la debitorii cu debite >10.000 lei / sumele transmise spre a fi transformate în MFC;
- Număr procese verbale contravenționale înregistrate în baza de date / număr procese verbale contravenționale primite- într-un termen de 25 zile;
- Nr. Documente înregistrate și alocate / Nr. documente primite;
- Număr de activități de control intern desfășurate/ Numărul total de activități planificate în Planul Anual de Control pentru anul 2024;
- Nr. propuneri monitorizate / nr. propuneri aprobate din planul de măsuri aferent Raportului de Control Intern;
- Menținerea gradului de conformitate SCIM - CONFORM
- 15 standarde implementate/15 standarde SCIM aplicabile DGVBL S2;
- Obținerea certificării ISO 9001:2015 în domeniul sistemului de management al calității și monitorizarea obținerii ISO 14001 și ISO 27001, în cadrul instituției;

- 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;
- Nr. chestionare analizate și / sau contactare contribuabili/ Nr. chestionare primite;
- Nr. răspunsuri oferite telefonic / nr. apeluri telefonice VIIS;
- Semnarea și completarea referatului de soluționare a cererilor de restituire/ compensare/ distribuire sume în maxim 2 zile lucrătoare/nr. cereri depuse -85%;
- Rectificări ale programului anual / nr. de rectificări bugetare;
- Număr de achiziții desfașurate / număr de activități planificate;
- Număr de documente arhivate și gestionate lunar/ nr.documente primite în vederea arhivării;
- Menținerea certificării ISO 14001, în domeniul sistemului de management al mediului;
- Număr artere verificate raportat la număr artere incluse în planul anual de control;
- Număr clădiri verificate/ număr clădiri în care sunt înregistrate sedii secundare, respectiv sedii sociale cu activitate;
- Minim un act procedural elaborat/cauzele înregistrate în perioada monitorizată;
- Răspunsuri elaborate / solicitările primite;
- Nr. vize legalitate acordate/ solicitări;
- Soluționare contestații în termen de 45 zile: nr. contestații soluționate în termen/nr. total contestații;
- Avizare cereri în termen de 2 zile lucrătoare;
- Nr. posturi ocupate/nr. posturi aprobate prin organigramă;
- Nr. salariați înscriși la examenul de promovare/ nr. salariați care îndeplinesc condițiile de promovare;
- Realizarea activităților privind gestionare cariera funcționari publici și personal contractual;
- Nr. fișe de post actualizate/nr. fișe de post necesar a fi actualizate;
- Tichete rezolvate/ tichete raportate din aplicația Tichete;
- Creșterea cu 10% a numărului de cetățeni înregistrați ca utilizatori ai serviciilor electronice puse la dispoziție de Direcție.

Gradul de realizare al obiectivelor strategice și implicit cele specifice stabilite la nivelul instituției a fost realizate în proporție de 97%.

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 continue a 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 la nivelul anului 2024 a fost inclus în cercetare un număr de **4.498** chestionare în format electronic, transmise pe e-mail contribuabililor ce au utilizat serviciul „Programare Online” – **4.165** Persoane Fizice și **333** Persoane Juridice (dintr-un număr de **42.472** contribuabili programați și prezentați – **34.934** PF și **7.538** PJ – respondenții chestionarelor reprezentând un procent de 21% din numărul total de contribuabili programați), un număr de **3.104** chestionare completate de către contribuabilii ce s-au prezentat la ghișeele instituției în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice (dintr-un număr de **45.078** contribuabili deserviți, reprezentând un procent de 7%), **538** chestionare completate de către contribuabilii ce s-au prezentat la ghișeele instituției în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice (dintr-un număr de **5.514** contribuabili deserviți, reprezentând 3%), un număr de **727** sondaje de opinie de pe „Platforma Digitală” și un număr de **777** chestionare trimise pe e-mail contribuabililor care au depus documente pe Platforma Digitală (dintr-un număr de 17.864 contribuabili deserviți prin intermediul Platformei Digitale, reprezentând un procent de 4%).

Astfel, cercetarea privind gradul de satisfacție al cetățenilor Sectorului 2 pentru anul 2024 cu privire la calitatea serviciilor oferite de către Direcția Generală Venituri Buget Local Sector 2 a fost bazată pe un **eșantion total de 9.644** contribuabili ce au utilizat instrumente de măsurare – chestionare/ sondaje completate - cu vârste cuprinse între **20 – 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:

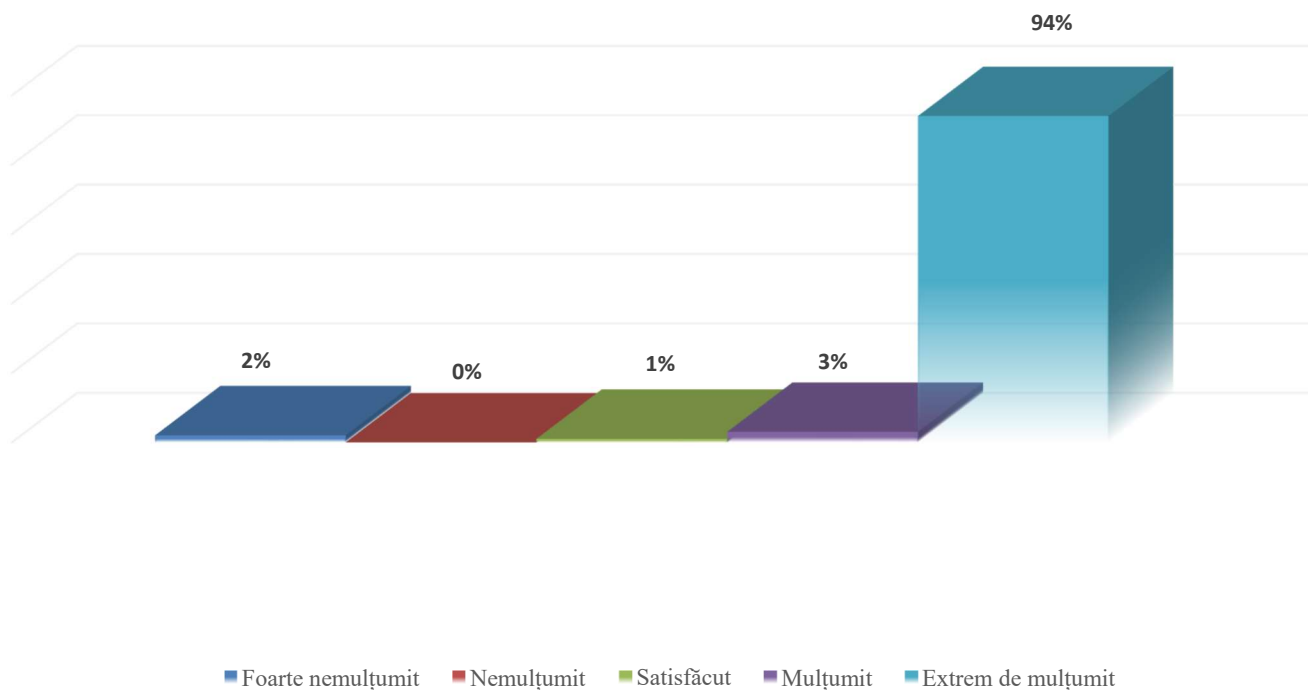
- chestionare acordate prin e-mail persoanelor fizice și juridice care au beneficiat de programare online;
- chestionare acordate prin e-mail contribuabililor persoane fizice și juridice care s-au prezentat la ghișeele instituției noastre, în cadrul SIPF și CIPJ;
- chestionare acordate pe e-mail contribuabililor care au depus documente pe Platforma Digitală;
- sondajele de opinie oferite prin aplicația „Platforma Digitală”;
- aplicația specifică alocării bonurilor de ordine;
- rapoartele privind eficacitatea campaniilor de marketing rulate prin intermediul rețelelor sociale;
- informațiile puse la dispoziție de motorul de căutare Google.

În urma analizei acestora, au fost constatate următoarele aspecte:

- ✓ Constatăm **o scădere cu aproximativ 17%** a numărului de chestionare completate de către contribuabilii care s-au prezentat la ghișeele instituției, față de chestionarele completate în anul 2023 în cadrul Serviciului Programări Online (PF+PJ) și **o scădere cu aproximativ 9%** în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și Compartimentului Persoane Juridice;
- ✓ Constatăm **o creștere cu două procente** a cererilor rezolvate 2024 în raport cu cererile rezolvate/ 2023.
- ✓ Constatăm **o scădere** a timpului de așteptare din cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice de la 01:25:00 la 25 minute.
- ✓ Constatăm **o creștere** a numărului recenziilor pe Google, precum și o creștere a mediei notelor acordate pe Google, de la 2.7 în luna mai la 3.0 în luna decembrie.

Situația privind gradul de satisfacție a contribuabililor în raport cu ghișeele online din cadrul **Serviciului „Programări Online” Persoane Fizice – 4.165 chestionare** și **Compartimentului Impunere Persoane Juridice – 333 chestionare** este reprezentată grafic după cum urmează:

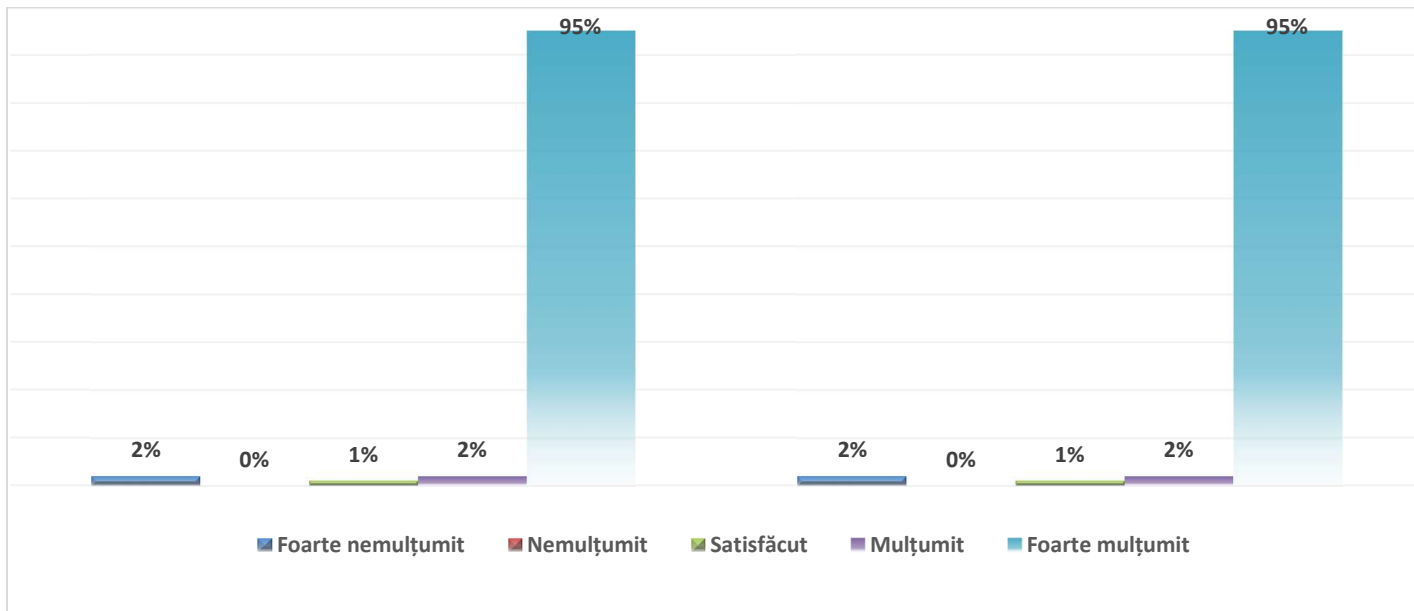
**MONITORIZAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A
CONTRIBUABILILOR CE AU UTILIZAT SERVICIUL ”PROGRAMĂRI
ONLINE” LA NIVELUL D.G.V.B.L SECTOR 2**



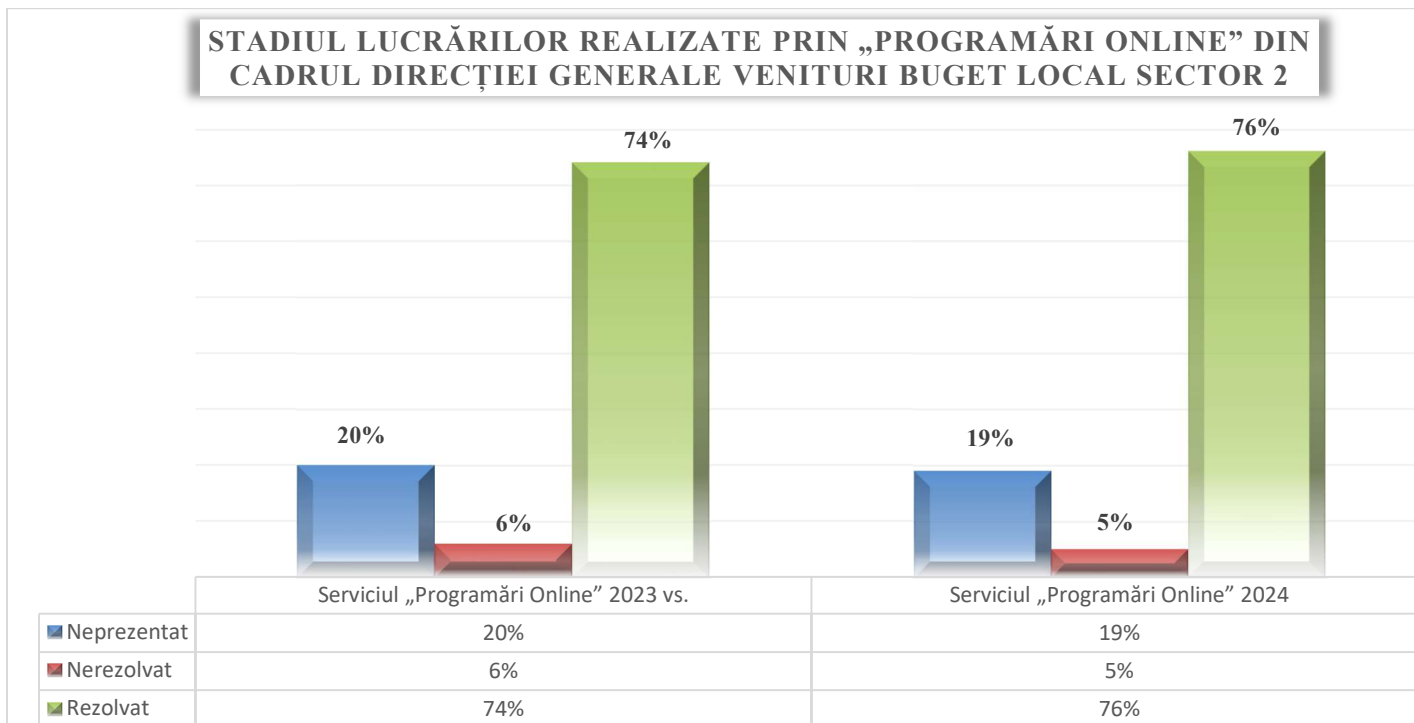
Un procent semnificativ din totalul de **4.165** chestionare este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „mulțumit” și „foarte mulțumit” (**97%**), cu un procent mai mult decât anul trecut.

La nivelul compartimentelor de impunere persoane fizice și juridice a fost completat un nr. total de **3.642** chestionare, din care **3.104** chestionare pe e-mail trimise persoanelor fizice ale căror solicitări au fost soluționate în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice, și **333** trimise pe e-mail persoanelor juridice ale căror solicitări au fost soluționate în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice.

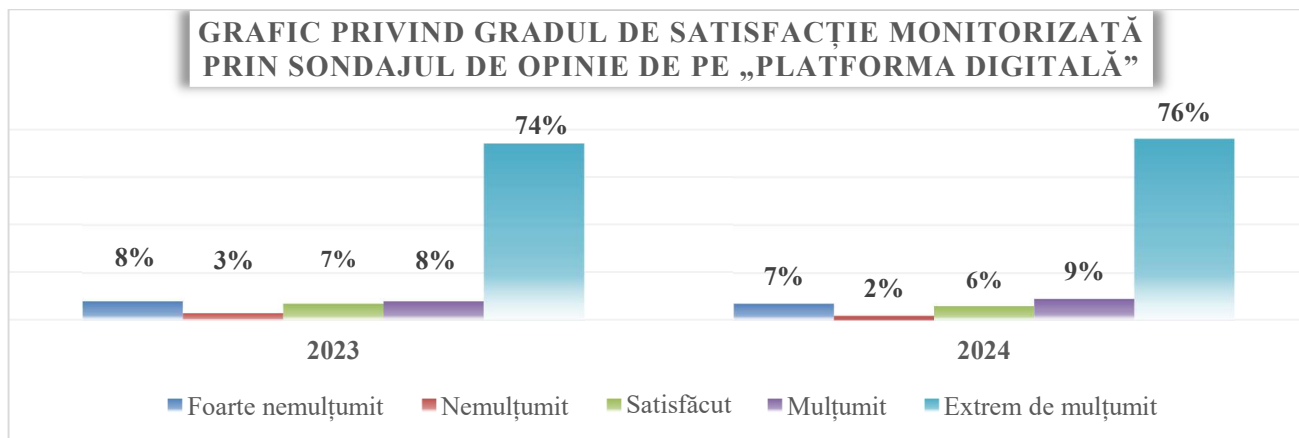
În urma analizei s-au constatat următoarele:



Situația comparativă a rezultatelor obținute la nivelul **anului 2023 și 2024** se prezintă după cum urmează:



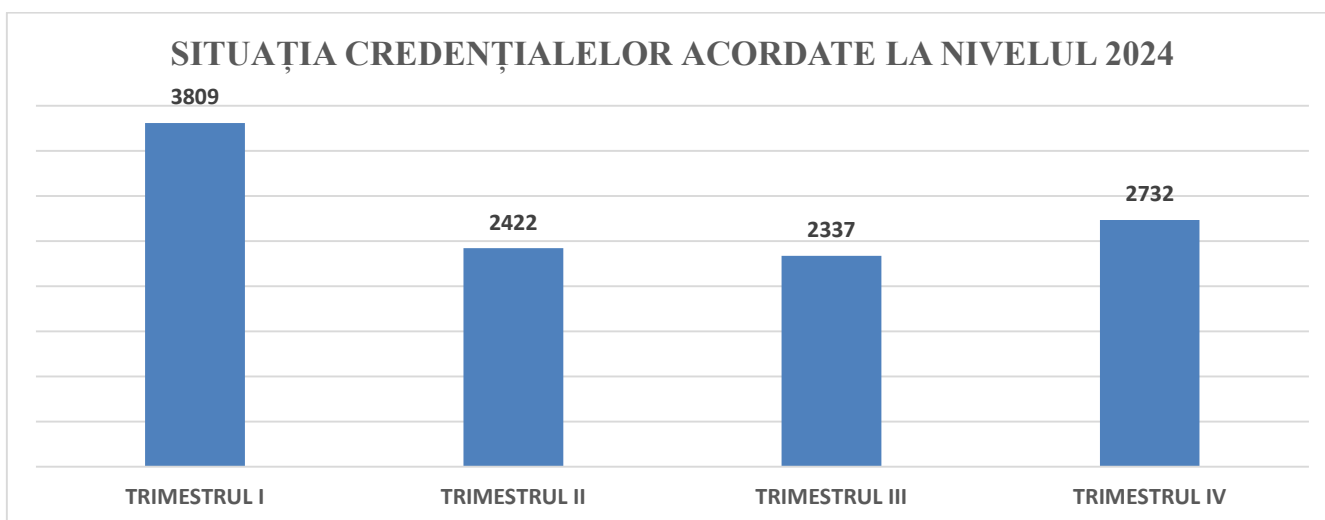
- ✓ De asemenea, au fost analizate sondajele de opinie completate la nivelul instituției pentru anul 2024 (727 sondaje) privind gradul de satisfacție a contribuabililor ce au utilizat „Platforma Digitală”, din care reies următoarele:



- ✓ Se constată o scădere cu 10% a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2024 față de anul 2023, iar gradul de satisfacție a contribuabililor ce au acordat calificativul „Foarte mulțumit” a crescut cu 2 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.

Cu privire la situația credențialelor, în anul 2024 se constată un număr total de **11.300 de credențiale acordate, după cum urmează:**

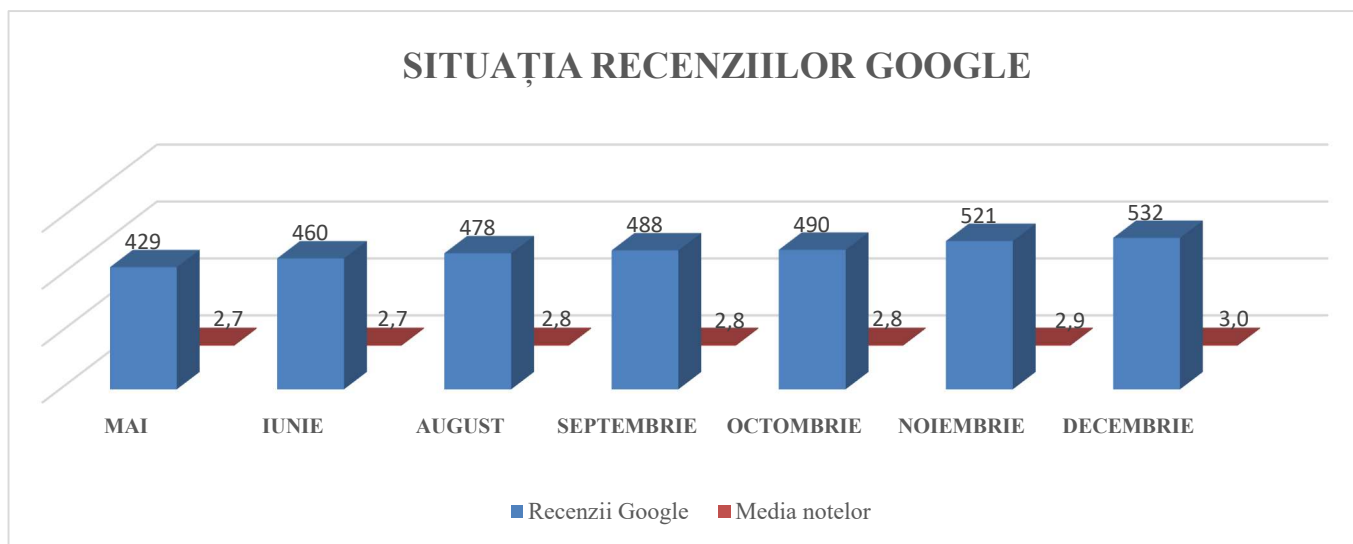


Au fost analizate datele cuprinse în rapoartele rețelelor sociale, în scopul monitorizării îndeplinirii obiectivelor de marketing. Astfel, pe parcursul anului 2024 au fost obținute următoarele rezultate:

- urmăritori noi – 406;
- reach (organic și plătit) – 609.115;
- interacțiuni cu postările – 667.400;
- clicuri pe link – 32.798.

Totodată, începând cu trimestrul II al anului 2024 au fost monitorizate recenziile și notele acordate de către contribuabili prin intermediul Google, întrucât a fost implementată redirecționarea activă a contribuabililor care au completat chestionarele primite pe e-mail, în urma interacțiunilor cu angajații instituției.

Se constată o creștere a numărului recenziilor oferite, precum și a mediei notelor acordate de contribuabili ce au utilizat serviciile instituției, după cum urmează:



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.**






- 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 2024, 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.

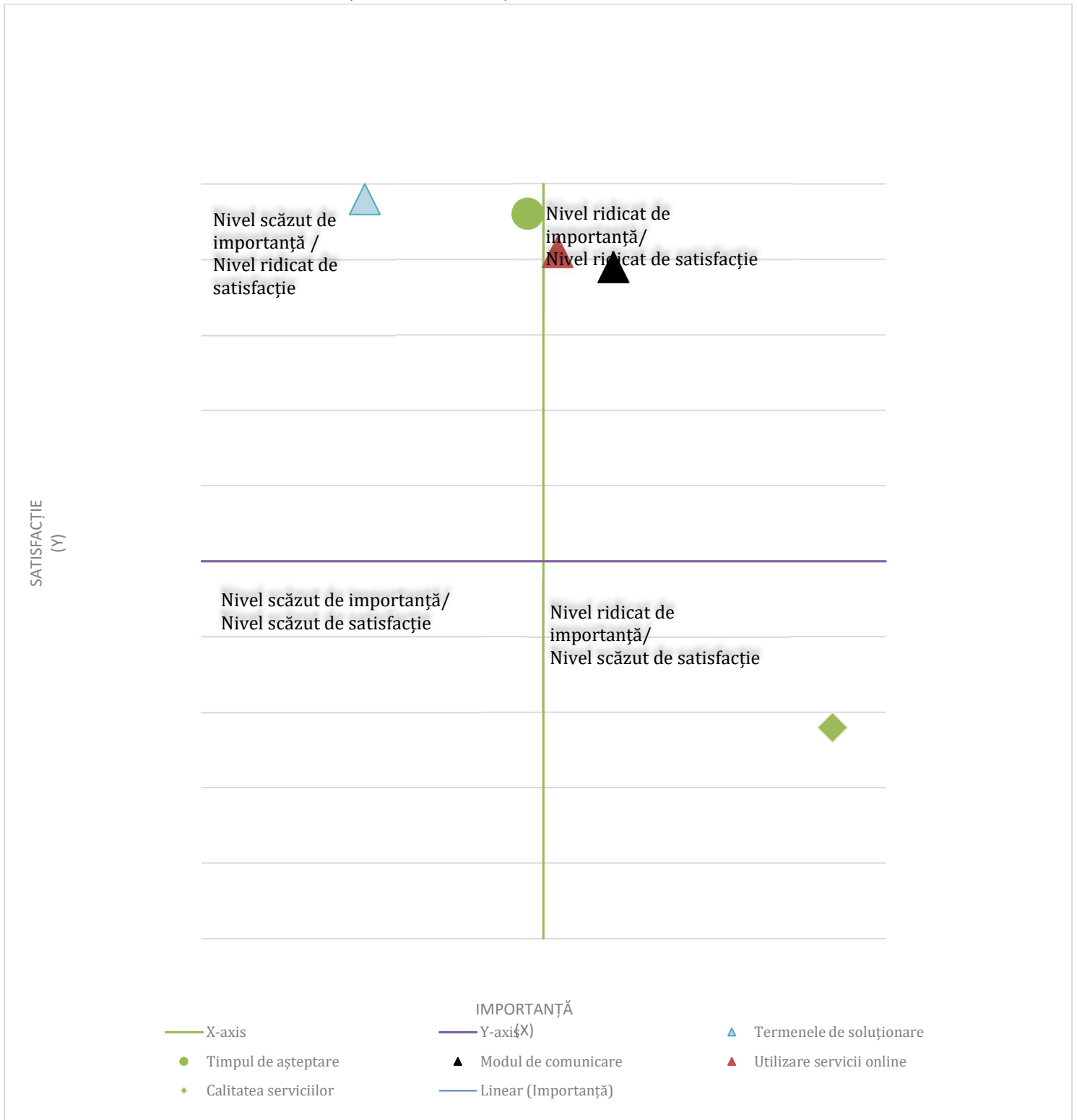
Astfel, rezultatele obținute în urma aplicării formulei sunt următoarele:

-  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.**

3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFAȚIE



4. CONCLUZII PRIVIND REZULTATELE MATRICEI I-S:

- criteriile pe care respondenții au pus accent în acest an au fost: **calitatea serviciilor oferite** (condițiile din sălile de așteptare ale direcției – IPF – mai multe pixuri, mai multe scaune în sala de așteptare, „aerisirea” formularelor necesar a fi completate, alimentare permanentă cu apă la dozator, instalarea unui aparat de cafea în interiorul instituției - și POPF –îmbunătățire sistem aerisire și iluminat, panou electronic pentru anunțarea programărilor, reîmprospătarea culoarelor ghișeelor), precum și pe **modalitatea de comunicare** a personalului ;
- se remarcă, de altfel, o preocupare constantă cu privire la serviciile digitale oferite de instituție; în acest sens, contribuabilii au oferit o serie de propuneri de îmbunătățire ale acestora: îmbunătățirea aspectului interfeței Platformei Digitale, ghid de completare a formularelor online (declarații/radieri realizate prin intermediul Platformei Digitale), posibilitatea completării electronice a formularelor, vizualizarea statusurilor aferente cererilor depuse, posibilitatea de a schimba pagina, dar informațiile să rămână completate în formularele online măcar pentru o scurtă perioadă de timp, implementarea unui buton mai facil de acționat pentru părăsirea platformei, posibilitatea editării cererilor depuse pe platforma, realizarea unei aplicații smartphone pentru utilizarea optimizată a platformei, integrarea platformei noastre cu a celorlalte instituții, posibilitatea actualizării de către contribuabili a informațiilor de contact din Platforma Digitală;
- se remarcă faptul că respondenții nu au mai pus accent pe „teremenele de soluționare” și „timpul de așteptare”, un motiv fiind implementarea modalității de obținere a certificatelor fiscale online, pe loc și neasistate, ce a redus considerabil numărul solicitărilor fizice și totodată, și numărul contribuabililor din sala de așteptare;
- din prezenta cercetare reiese faptul că respondenții sunt mulțumiți de calitatea serviciilor, comunicarea dintre instituție și contribuabili, precum și de serviciile online puse la dispoziție de către instituție, însă este necesară o atenție la detalii din partea DGVBL pentru îmbunătățirea și menținerea la un nivel cât mai ridicat a gradului de satisfacție a acestora.

5. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Din analiza informațiilor din raportul aferent anului 2024, putem concluziona următoarele:

- ✓ Constatăm **o scădere cu aproximativ 17%** a numărului de chestionare completate de către contribuabilii care s-au prezentat la ghișeele instituției, față de chestionarele completate în anul 2023 în cadrul Serviciului Programări Online (PF+PJ) și **o scădere cu aproximativ 9%** în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și Compartimentului Persoane Juridice;
- ✓ Constatăm **o creștere cu două procente** a cererilor rezolvate 2024 în raport cu cererile rezolvate/ 2023.
- ✓ Constatăm **o scădere** a timpului de așteptare din cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice de la 01:25:00 la 25 minute.
- ✓ Constatăm **o creștere** a numărului recenziilor pe Google, precum și o creștere a mediei notelor acordate pe Google, de la 2.7 în luna mai la 3.0 în luna decembrie.

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, format din *calificativele: mulțumit, foarte mulțumit, notele de 4 și cele de 5* depășește **80%** la nivelul instituției.

Totodată, în urma analizei aspectelor de îmbunătățit sesizate de către contribuabili, precum și în baza concluziilor matricei Importanță-Satisfacție, au fost formulate măsuri în vederea menținerii/ creșterii gradului de satisfacție a contribuabililor.

IV. Prezentarea obiectivelor specifice și a indicatorilor de performanță stabilite la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2, aferente anului 2025

Obiective specifice

1. Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local până la data de 31.12.2025 de la contribuabili - persoane fizice, cu scopul realizării, în proporție de 100%, a bugetului de venituri- nr. lucrări înregistrate/ nr. bonuri rezolvate raportate la timpul de procesare < 15 min; nr total de credentiale emise persoanelor fizice care au solicitat acces în Platforma Digitală/ creștere cu 10% față de anul 2024/ 3476 credențiale emise; creșterea cu 10% a nr.de credențiale emise / nr.contribuabili rezolvați în cadrul ”Programării Online”; procentul contribuabililor cu status „nerezolvat” < 4%; numărul total al reimpunerilor taxei de salubritate / numărul contractelor de salubritate reziliate; numărul total al debitorilor persoane fizice verificați din lista cu domiciliul în alte UAT-uri / numărul total al debitorilor persoane fizice înregistrați cu matricole active la plata impozitului asupra mijloacelor de transport cu domiciliul în alte UAT-uri; numărul total al mijloacelor de transport radiate / numărul total al mijloacelor de transport radiate la DRPCIV în anul 2024;
2. Constatarea, stabilirea și verificarea impozitelor și taxelor cuvenite bugetului local până la data de 31.12.2025 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 mijloacelor de transport radiate / numărul total al mijloacelor de transport radiate la DGPCI în anul 2024; numărul total al mijloacelor de transport declarate / numărul total al mijloacelor de transport înmatriculate la DGPCI în anul 2024;
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 31.12.2025- total debit încasat prin măsurile specifice de executare silită / total debit de recuperat (lei);
4. Verificare și semnare Referat soluționare cereri compensare / restituire / distribuie sume- Alocarea cererilor pe inspector într-un timp de 2 zile lucrătoare; total cereri rezolvate / total cereri rezolvate în termenul de 2 zile;

5. 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 >5000 lei / sumele transmise spre a fi transformate în MFC;
6. Înregistrarea în baza de date până la 31.12.2025 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;
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- 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 2025; nr. propuneri monitorizate / nr. propuneri aprobate din planul de măsuri aferent Raportului de Control Intern
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- asigurarea transmiterii informațiilor de interes public postate pe site-ul instituției, în vederea conformării instituției cu legislația în vigoare, precum și actualizarea documentelor, ori de câte ori este cazul; menținerea gradului de conformitate SCIM – CONFORM 15 standarde implementate/15 standarde SCIM aplicabile DGVBL S2; monitorizarea trimestrială a gradului de satisfacție a contribuabililor, în vederea îmbunătățirii continue a activității și serviciilor instituției; obținerea certificării ISO 9001:2015 în domeniul sistemului de management al calității și monitorizarea obținerii ISO 14001 și ISO 27001, în cadrul instituției;
9. Asigurarea evidenței analitice pe plătitori- persoane fizice și juridice și întocmirea tuturor situațiilor financiar-contabile, până la data de 31.12.2025- Semnarea și completarea referatului de soluționare a cererilor de restituire / compensare /distribuire sume în maxim 2 zile lucrătoare/nr. cereri depuse
10. Asigurarea resurselor financiare ale instituției până la data de 31.12.2025, în proporție de 100%;
11. Asigurarea conducerii contabilității cheltuielilor instituției până la data de 31.12.2025, în proporție de 100%;
12. Asigurarea angajării, lichidării și ordonanțării cheltuielilor și raportarea acestora până la data de 31.12.2025, în proporție de 100%;

13. 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 și utilizarea mijloacelor materiale în condiții de eficiență și eficacitate.;
14. Asigurarea în proporție de 100% a 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 14001-100%;
16. Întocmirea unui număr de 500 de acte de control privind verificarea înregistrării în evidențele fiscale a destinației clădirilor în care sunt înregistrate sedii principale și / sau sedii secundare ale unor agenți economici- număr clădiri verificate / număr clădiri în care sunt înregistrate sedii principale și / sau sedii secundare ale unor agenți economici;
17. Întocmirea unui număr de 100 de acte de control privind verificarea înregistrării în evidențele fiscale a destinației clădirilor utilizate pentru desfășurarea activităților de cazare în regim hotelier- număr clădiri verificate/ număr clădiri utilizate pentru desfășurarea activităților de cazare în regim hotelier;
18. 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;
19. Acordarea de consultanță juridică de specialitate / puncte de vedere de specialitate compartimentelor din cadrul instituției- răspunsuri elaborate / solicitările primite;
20. Acordarea vizelor de legalitate pe documentele specifice activității instituției (decizii, contracte etc)- nr. vize legalitate acordate / solicitări;
21. Soluționarea în termenul prevăzut de lege a contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale- soluționare contestații în termen de 45 zile / 10 zile lucrătoare (Platforma Digitală) nr. contestații soluționate în termen / nr. total contestații;
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 2025- nr. posturi ocupate / nr. posturi aprobate prin organigramă- nr. salariați înscriși la examenul de promovare / nr. salariați care îndeplinesc condițiile de promovare;

24. Gestiunea eficientă a carierei funcționarilor publici și a personalului contractual- realizarea activităților privind gestionare cariera funcționari publici și personal 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- nr. fișe de post actualizate / nr. fișe de post necesar a fi actualizate;
26. Înregistrarea documentelor (corespondență) primite de la alte instituții / contribuabili- nr. documente înregistrate și alocate / nr. documente primite;
27. Consiliere 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; nr. chestionare analizate și contactare contribuabili / nr. chestionare primite; nr. răspunsuri oferite telefonic / nr. apeluri telefonice VIIS;
28. 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 31.12.2025- tichete rezolvate / tichete raportate din aplicația Tichete;
29. Asigurarea dezvoltării tehnologice a instituției prin implementarea de noi proiecte informatice- creșterea cu 10% a numărului de cetățeni înregistrați ca utilizatori ai serviciilor electronice puse la dispoziție de Direcție față de anul 2024;
30. Asigurarea elaborării, actualizării, monitorizării documentației specifice sistemului securității informatice de la nivelul instituției în vederea menținerii certificării Sistemului de Management al Securității Informației- menținerea certificării ISO 27001:2018, în domeniul sistemului securității informațiilor.

V. 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 2024 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, canal WhatsApp-impozitelocale2.ro), 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 atât cu personalul de la ghișeele instituției (persoane fizice și juridice), cât și prin intermediul Platformei Digitale, 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;
- ✓ Inițierea încheierii unor Protocoale de colaborare cu alte instituții în vederea schimbului de informații / eficientizare activitate în relația cu contribuabilii persoane fizice și juridice;
- ✓ Continuare Program stații de reîncărcare pentru vehiculele electrice în sediul din Șos. Morarilor nr.6;

- ✓ Continuare 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, pentru anul 2025 s-au stabilit la nivelul Direcției Generale Venituri Buget Local Sector 2 următoarele **acțiuni**:

- ✓ **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, canal WhatsApp-impozitelocale2.ro) - *Platforma Digitală*, în vederea reducerii timpului de așteptare din sediile instituției și migrarea contribuabililor către serviciile electronice;
- ✓ **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);
- ✓ Implementarea Protocoalelor de colaborare cu alte instituții în vederea schimbului de informații / eficientizare activitate în relația cu contribuabilii persoane fizice și juridice și inițierea unor noi Protocoale de colaborare cu scopul interoperabilității instituției cu alte instituții;
- ✓ 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 / trimestriale / anuale și centralizarea acestora la nivelul Comisiei de Monitorizare;
- ✓ Continuare **Program stații de reîncărcare pentru vehiculele electrice** în sediul din Șos. Morarilor nr.6 în vederea implementării;
- ✓ Continuare **proiect achiziție sisteme panouri fotovoltaice** în sediul din Șos. Morarilor nr.6 în vederea implementării;
- ✓ Continuare **proiect servicii de scanare și arhivare electronică a documentelor** din arhiva istorică a DGVBL S2, în vederea implementării.

DIRECTOR GENERAL,
CRISTIAN ATANASIE DUȚU