

Nr. înregistrare: 22074/31.01.2025

**Aprob,  
Director General  
Cristian Atanasie Duțu**

**Avizat,  
Director executiv,  
Mădălina Veronica Haidemak**

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

**- Anul 2024 -**

**Inițiator:**

Petre Cristina – Coordonator Compartiment CIMSMI

Croitoru Silvia – Inspector Compartiment CIMSMI

Data raport: 30.01.2025

## CUPRINS

<b>I. REZUMAT INTRODUCATIV .....</b>	<b>3</b>
<b>II. DESCRIEREA BENEFICIARULUI.....</b>	<b>4</b>
<b>III. OBIECTIVELE CERCETĂRII.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. ORGANIZAREA CERCETĂRII .....</b>	<b>6</b>
<b>IV.1. FORMAREA EȘANTIONULUI.....</b>	<b>6</b>
<b>IV.2. ANCHETA DE PIAȚĂ .....</b>	<b>7</b>
<b>V. EVALUAREA SATISFACTIEI GLOBALE .....</b>	<b>8</b>
<b>VI. ANALIZA OBIECTIVELOR DE MARKETING .....</b>	<b>15</b>
<b>VII. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFACTIE .....</b>	<b>16</b>
<b>1. EVALUAREA IMPORTANTEI PE CRITERII.....</b>	<b>16</b>
<b>2. EVALUAREA SATISFACTIEI PE CRITERII .....</b>	<b>17</b>
<b>3. MATRICEA IMPORTANTĂ-SATISFACTIE .....</b>	<b>18</b>
<b>IX. BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>21</b>
<b>X. ANEXE:.....</b>	<b>23</b>

## **I. REZUMAT INTRODUCȚIV**

Având în vedere prevederile Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/ 2018 cu privire la evaluarea și reevaluarea proceselor de informare și comunicare, precum și de prevederile ISO 9001:2015, Direcția Generală Venituri Buget Local Sector 2 a decis implementarea analizei și monitorizării gradului de satisfacție a contribuabililor, cu scopul îmbunătățirii calității serviciilor oferite de către instituția noastră.

Astfel, trimestrial sunt efectuate cercetări de piață cu privire la gradul de satisfacție a contribuabililor. În urma acestora sunt propuse o serie de recomandări de îmbunătățire, bazate pe propunerile și solicitările contribuabililor, precum și a constatărilor echipei de control intern, constatări care pot contribui pe termen scurt, mediu și lung la creșterea calității serviciilor oferite și, implicit, a gradului de satisfacție a contribuabililor sectorului 2.

## **II. 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 cuprinde 2 direcții, 6 servicii, 8 compartimente și 2 birouri, în conformitate H.C.L. nr.180 / 2022 privind reorganizarea Direcției Venituri Buget Local Sector 2 și pentru aprobarea Organigramei, Statului de funcții și a Regulamentului de Organizare și Funcționare pentru Direcției Generale Venituri Buget 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 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;
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.

### III. OBIECTIVELE CERCETĂRII

În conformitate cu cerințele Ordinului Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind Codul controlului intern managerial al entităților publice, referitoare la evaluarea și reevaluarea proceselor de informare și comunicare, precum și în conformitate cu prevederile Sistemului de Management al Calității EN ISO 9001: 2015 (cerința nr. **5.1.2 Orientarea către client**), 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.”*

Astfel, fost inițiată prezenta cercetare de piață cu privire la gradul de satisfacție a cetățenilor Sectorului 2 referitor la calitatea serviciilor oferite de 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.

## **IV. ORGANIZAREA CERCETĂRII**

### **IV.1. FORMAREA EȘANTIONULUI**

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**.

## IV.2. ANCHETA DE PIAȚĂ

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.

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.

## V. EVALUAREA SATISFACTIEI GLOBALE

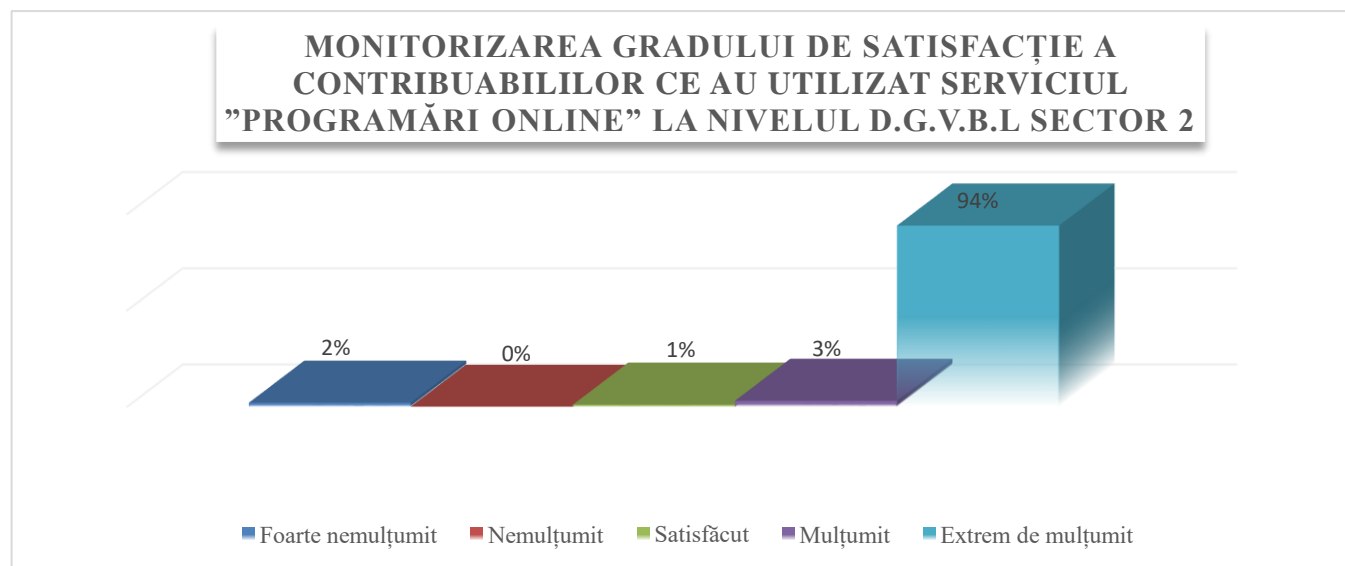
### A. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor programați prin intermediul serviciului „Programări Online”

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 **4.498** chestionare, transmise pe e-mail, completate de către contribuabili.

Menționăm faptul că, la nivelul anului 2024, s-au programat online **34.934** contribuabili în cadrul Serviciului Programări Online Persoane Fizice și **7.538** în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice, rezultând un număr de **42.472** contribuabili programați. Din cei **42.472** contribuabili programați, au completat chestionare un procent de **11%**.

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:

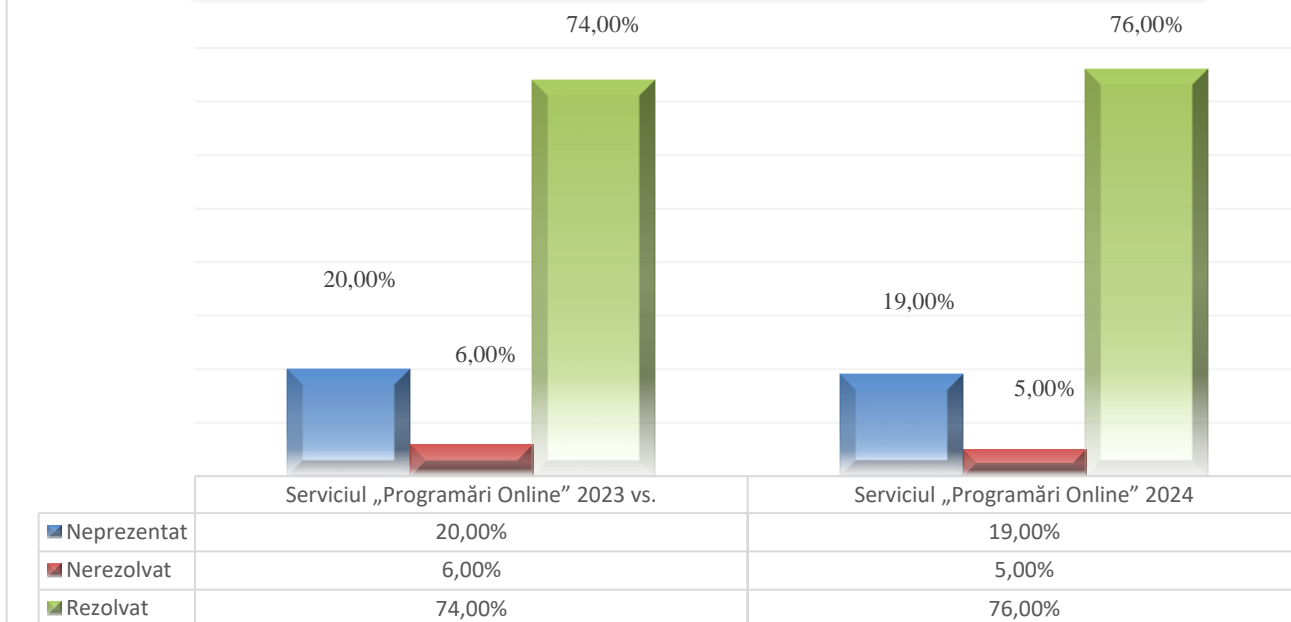


Un procent semnificativ din totalul de **4.165** chestionare este reprezentat de contribuabilii ce au acordat calificativele „mulțumit” și „foarte mulțumit” (**97%**), cu un procent mai mult decât anul trecut.

De asemenea, la nivelul anului 2024, s-a constatat următoarea situație cu privire la stadiul lucrărilor înregistrate prin intermediul serviciului „Programări Online”:



## STADIUL LUCRĂRILOR REALIZATE PRIN „PROGRAMĂRI ONLINE” DIN CADRUL DIRECȚIEI VENITURI BUGET LOCAL SECTOR 2

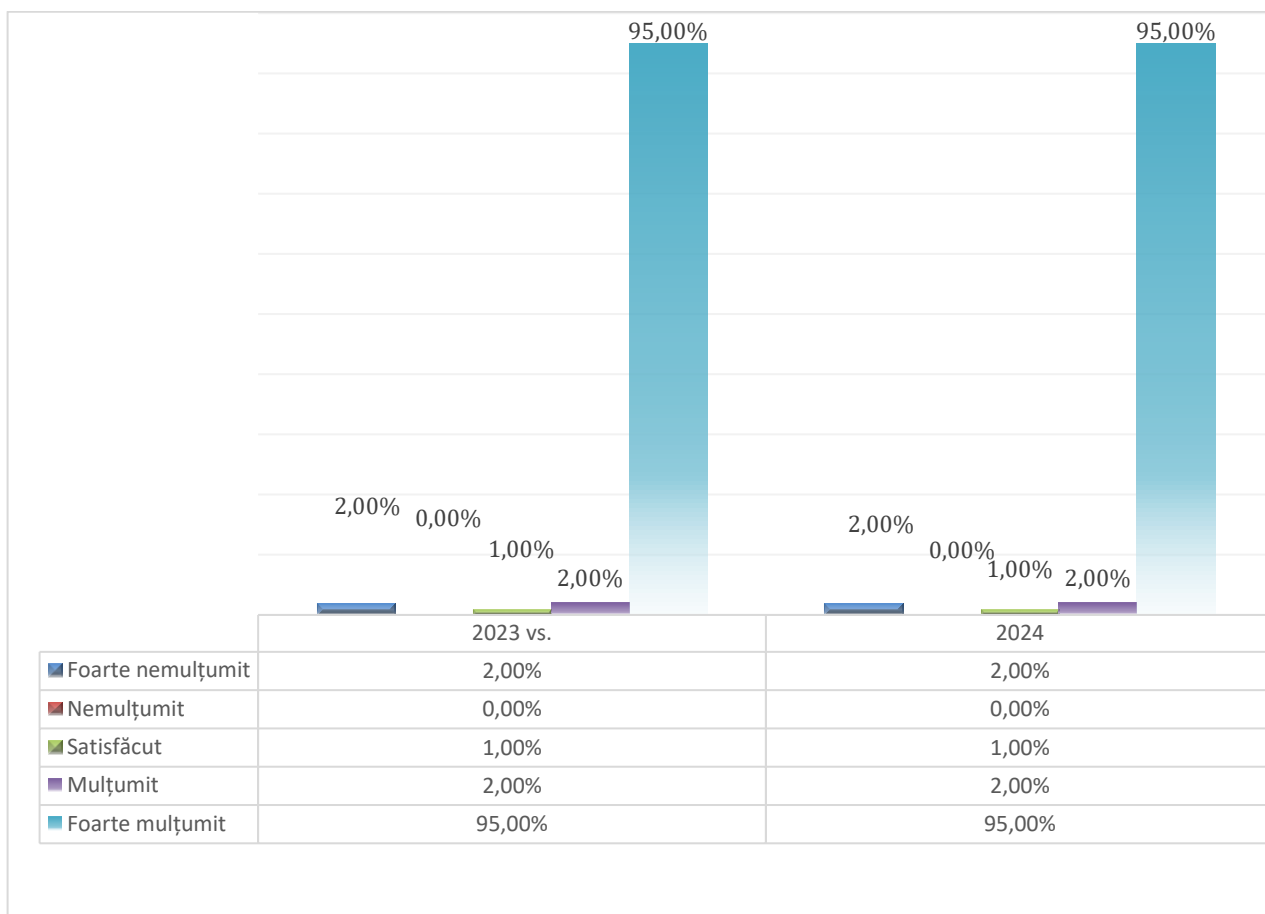


*Observație: Procentele au fost calculate, luând în considerare totalul programărilor cu status „Nerezolvat”, „Rezolvat”, „Ne reprezentat”, excluzând programările „Anulate”;*

## B. Analiza chestionarelor acordate pe e-mail contribuabililor prezentați în cadrul serviciului IPF și compartimentului IPJ

Menționăm că la nivelul celor două compartimente 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.

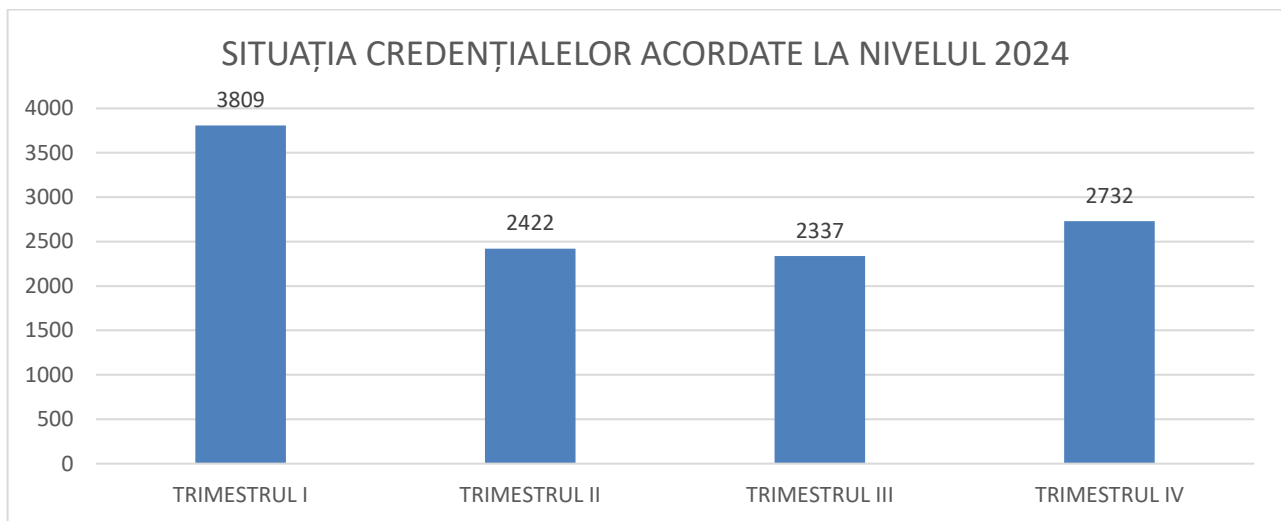
În urma analizei s-au constatat următoarele:



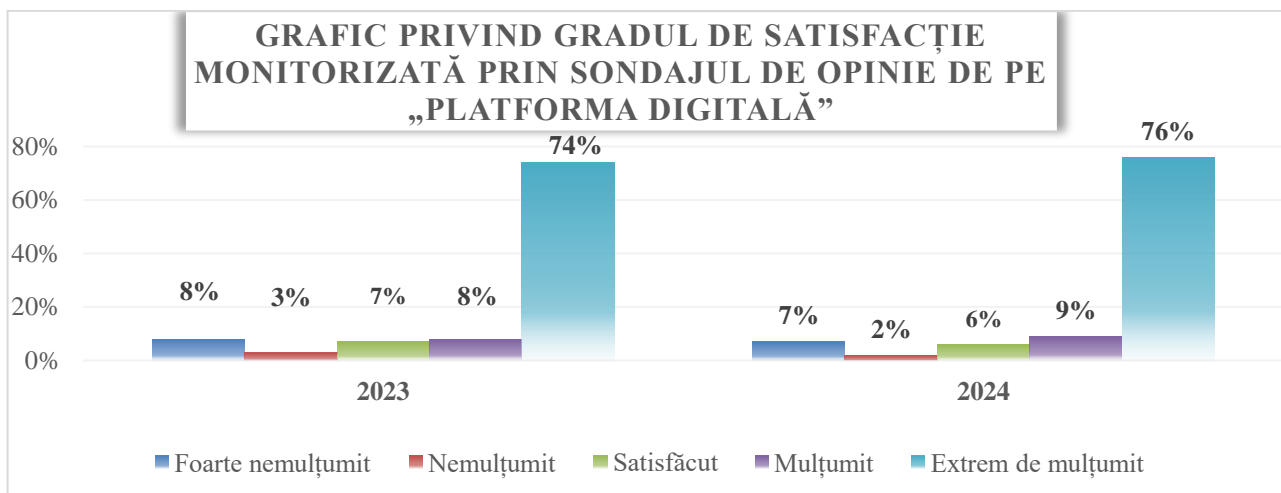
### C. Analiza sondajelor de opinie privind „Platforma Digitală”

A fost analizată situația sondajelor de opinie înregistrate de către contribuabili pe „Platforma Digitală”, precum și situația credențialelor „Platforma Digitală” acordate la nivelul anului 2024.

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

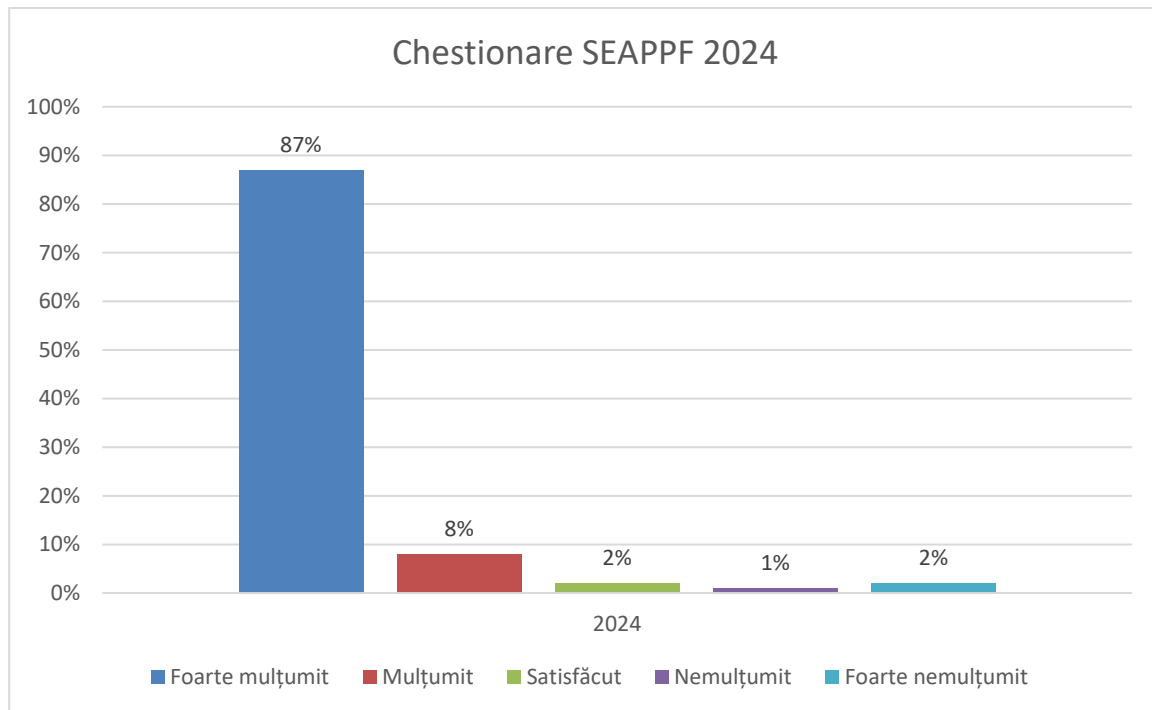


**Se constată o scădere cu 10% a volumului de sondaje completate pe „Platforma Digitală” la nivelul anului 2024 față de anul 2023, iar gradul de satisfacție a contribuabililor ce au acordat calificativul „Foarte mulțumit” a crescut cu 2 procente față de anul precedent.**

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.

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

S-a procedat la analiza celor **777 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 modificare a unei cereri depuse pe „Platforma Digitală” în urma observațiilor inspectorului;
- posibilitatea de completare a cererilor în format digital, direct în „Platforma Digitală”;
- implementarea unei aplicații smartphone pentru Platforma Digitală;
- actualizarea hărții platornei;
- buton de „help” cu descrierea fiecărui câmp necesar a fi completat în declarațiile digitale.

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

A fost analizat timpul mediu 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 – 00:14:00 min (PF) și 00:12:00 min (PJ);**
- **Trimestrul II – 00:15:00 min (PF) și 00:11:00 min (PJ);**
- **Trimestrul III – 00:23:00 min (PF) și 00:14:00 min (PJ);**
- **Trimestrul IV – 00:14:00 min (PF) și 00:11:00 min (PJ).**

**Conform celor mai sus menționate, timpul mediu de procesare rezultat în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice este de 00:12:54 min, iar în cadrul Compartimentului Persoane Juridice este de 00:12:66 min.**

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

- **Trimestrul I – 00:37:00 min (PF) și 00:11:00 min (PJ);**
- **Trimestrul II – 00:18:00 min (PF) și 00:14:00 min (PJ);**
- **Trimestrul III – 00:17:00 min (PF) și 00:09:00 min (PJ);**
- **Trimestrul IV – 00:29:00 min (PF) și 00:13:00 min (PJ).**

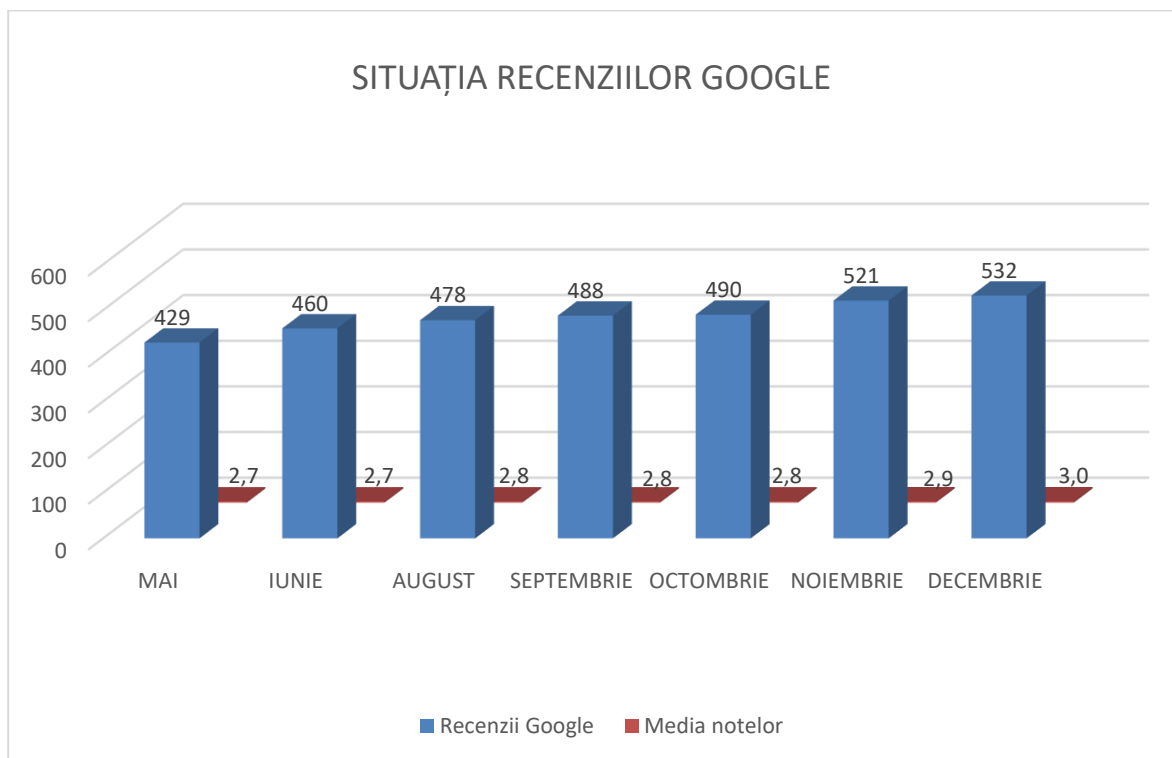
Conform celor mai sus menționate, timpul mediu de așteptare rezultat în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice este de 25 minute, iar în cadrul Compartimentului Persoane Juridice este de 13 minute. Se constată o scădere a timpului mediu de așteptare față de anul anterior, de la 01:25:00 la 00:25:00 minute în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice, precum și în cadrul Compartimentului Impunere Persoane Juridice de la 00:16:00 minute, la 00:13:00.

## VI. ANALIZA OBIECTIVELOR DE MARKETING

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 redirectionarea 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:



## VII. 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 procentele notelor de 4 și 5 acordate de către contribuabili pentru fiecare criteriu, conform metodologiei de lucru.

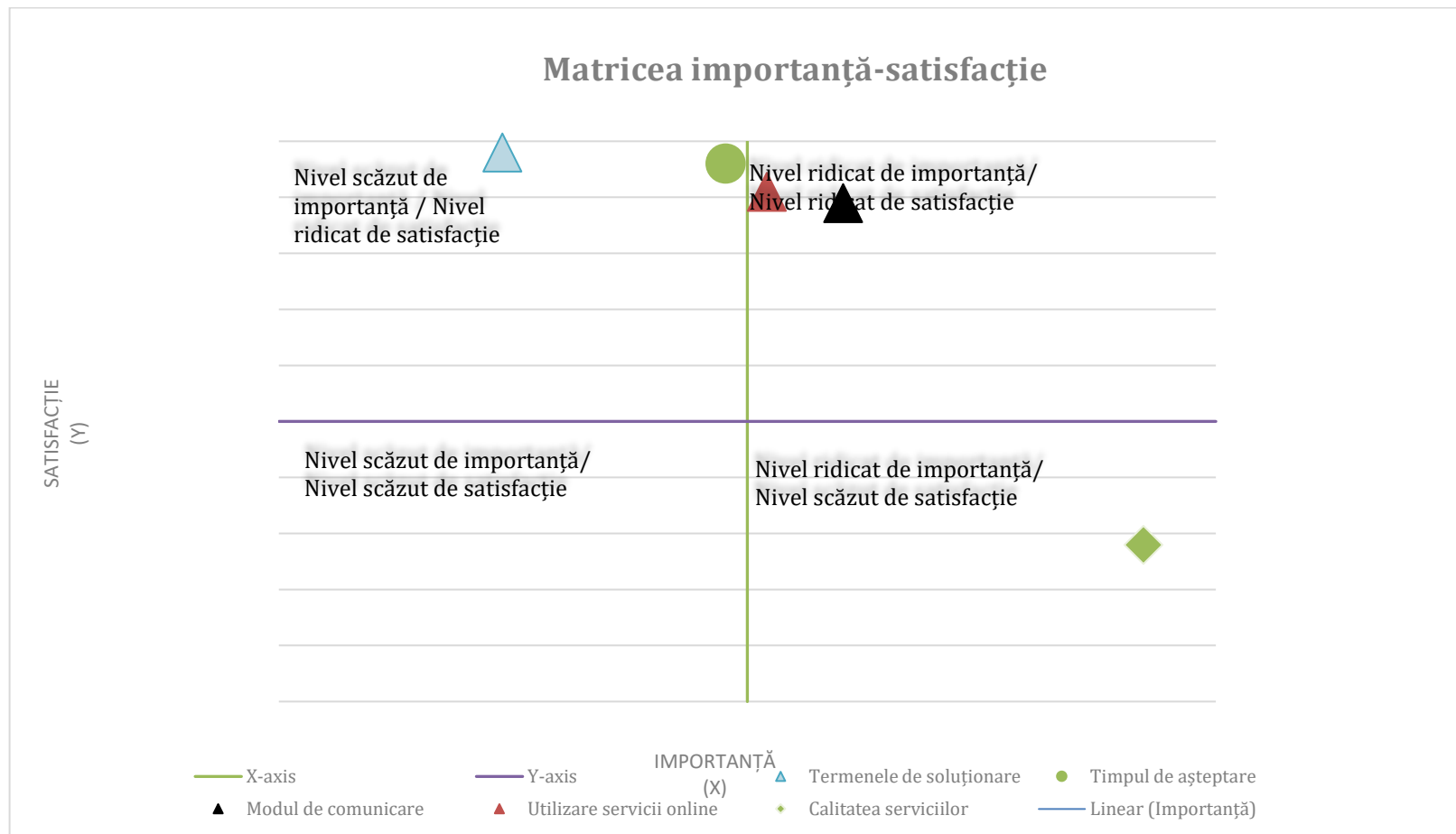
Astfel, rezultatele obținute în urma aplicării formulei sunt următoarele:

- ✚ 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 (declarări/ 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 „teremenle 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.

## VIII. CONCLUZII ȘI PROPUNERI DE ÎMBUNĂȚIRE

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.

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

## IX. 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

## **X. 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. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la soluționarea solicitărilor prin intermediul Platformei Digitale**
- E. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la soluționarea solicitărilor acestora la ghișeele instituției, în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și Compartimentul Impunere Persoane Juridice**

**A.**

**CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI  
CONTRIBUABILILOR (site)**

**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 rugăminte 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:

--

**D. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la soluționarea solicitărilor prin intermediul Platformei Digitale**

Cum evaluați Platforma digitala, in urma ultimei utilizari?	Cum evaluați termenul de solutionare al lucrării dvs.?	In situatia in care ati interactionat cu personalul institutiei in vederea solutionarii cererii depusa pe Platforma Digitala, avem rugamintea sa evaluați ultima interactiune:	Opinia dvs. este foarte importanta pentru noi, de aceea avem rugamintea de a ne mentiona ce alte aspecte am putea imbunatati pentru a fi extrem de multumit de calitatea serviciilor noastre?	Din ce sursa ati aflat de existenta "Platformei Digitale"?	Date contribuabil
---	--	--	---	--	-------------------

**E. Chestionar de evaluare a satisfacției contribuabililor cu privire la soluționarea solicitărilor acestora la ghișeele instituției, în cadrul Serviciului Impunere Persoane Fizice și Compartimentul Impunere Persoane Juridice**

<b>Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate de institutia noastra?</b>	<b>Cum apreciați termenele de solutionare a serviciilor furnizate de institutia noastra?</b>	<b>Cum apreciați timpul de asteptare pana la preluarea solicitarii dvs. de catre personalul institutiei?</b>	<b>Cum apreciați modul de comunicare al personalului institutiei cu care ati interactionat?</b>
---	--	--	---