



Krajowa Administracja
Skarbowa

Bielsko-Biała, dnia 11 września 2017 r.

**Drugi Śląski Urząd Skarbowy
w Bielsku-Białej**

INFORMACJA

Na podstawie art. 5 ust. 1 oraz art. 8 ust. 5 ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U.2016.1764) informuje się, że dokonano wyłączeń jawności treści zawartych w dokumentach dotyczących przeprowadzonej w 2017r. kontroli „Atmosfera pracy oraz występowanie zjawisk mobbingowych” w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej na podstawie i w zakresie:

1. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2016.922)
– w zakresie ochrony danych osobowych.

Wyłączeń dokonał: starszy specjalista Mirosław Adamaszek

Zatwierdził: Naczelnik Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej Jolanta Goździewska

Załączniki:

1. Sprawozdanie z kontroli w zakresie: Atmosfera pracy oraz występowanie zjawisk mobbingowych.



**DYREKTOR
IZBY ADMINISTRACJI
SKARBOWEJ
W KATOWICACH**

Katowice, dnia 27 lipca 2017 r.

2401-IWW1.0921.34.2017.44/AOG 200/2017



24721788818885

Pani Jolanta Goździewska
Naczelnik Drugiego Śląskiego
Urzędu Skarbowego
w Bielsku-Białej

2401-2092-AM-000218

SPRAWOZDANIE

Kontrolę przeprowadzono na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092 ze zm.) w trybie uproszczonym.

I. Nazwa i adres kontrolowanej jednostki

Drugi Śląski Urząd Skarbowy w Bielsku-Białej
43-300 Bielsko-Biała, ul. Warszawska 45

Kierownik kontrolowanej jednostki

Jolanta Goździewska – Naczelnik Drugiego Śląskiego US w Bielsku-Białej (NUS) – od 7.08.2015 r.

Data i numer upoważnienia do przeprowadzenia czynności kontrolnych, data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych, wskazanie osób kontrolujących

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone w dniach od 31 maja 2017 r. do 2 czerwca 2017 r. przez pracowników Izby Administracji Skarbowej w Katowicach:

- eksperta skarbowego Magdalenę Tykierkę,
- starszego eksperta skarbowego Stefana Stępnia,

na podstawie upoważnienia nr 2401-IWW1.0921.34.2017.1/069505/2017 wydanego 24 maja 2017 r. przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.

Kontrola została zarejestrowana w książce kontroli pod numerem 3/2017 w dniu 31 maja 2017 r.

Zakres kontroli

Atmosfera pracy oraz występowanie zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej. Kontrolą objęto okres 2016-2017.



Krajowa Administracja
Skarbowa

Cel i metoda kontroli

Przeprowadzenie badań ankietowych w celu dokonania ustaleń na temat atmosfery pracy oraz występowania zjawiska mobbingu w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej.

Podstawa prawna kontroli

- ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092 ze zm.),
- zarządzenie Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach nr 9/2017 z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Katowicach,
- zarządzenie Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach nr 86/2017 z dnia 23 maja 2017 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przeprowadzania kontroli instytucjonalnej w podległych urzędach.

Ustalenia ogólne kontroli

Stan faktyczny dotyczący zagadnień objętych kontrolą

Czynności kontrolne przeprowadzono w oparciu o następujące materiały:

- akty prawa wewnętrznego obowiązujące w badanym okresie,
- anonimowe ankiety złożone przez pracowników urzędu.

Ocenie poddano złożone w dniach kontroli anonimowe ankiety w zakresie panującej atmosfery pracy oraz występowania zjawiska mobbingu w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej.

Podstawa prawna funkcjonowania urzędu

Tabela nr 1. Regulacje wewnętrzne dot. okresu kontrolowanego

L.p	Zarządzenia	Data wydania zarządzenia	Data początkowa obowiązywania	Data końcowa obowiązywania
1.	Zarządzenie nr 68/15 Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach z dnia 1 kwietnia 2015 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej (ze zm.)	1.04.2015	1.04.2015	28.02.2017
2.	Zarządzenie nr 47/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej	10.03.2017	1.03.2017	obowiązuje

Ustalenia szczegółowe kontroli

Kontrole instytucjonalne przeprowadzone w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej

Na podstawie książki kontroli prowadzonej w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej ustalono, że w okresie objętym kontrolą (2016-2017), w zakresie badanych zagadnień, przeprowadzona została w terminie od 10.04.2017 r. do 12.05.2017 r. jedna kontrola w trybie

uproszczonym na podstawie wydanego przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach upoważnienia nr 2401-IWW2.0921.34.2017.2/2401-17-04683 w zakresie postępowania kontrolno-wyjaśniającego w związku z pismem Szefa Biura KAS znak AP6.056.51.2017.KUK z dnia 22.03.2017 r.

Podjęte czynności

Dążąc do ustalenia stanu faktycznego kontrolujący podjęli następujące czynności:

- 1) pismem nr 2401-IWW1.0921.34.2017.4/069529/2017 z dnia 23.05.2017 r. zwrócono się do Wydziału Kadr (IZK-1) w/m o udostępnienie listy osób świadczących pracę w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej, w podziale na poszczególne komórki organizacyjne;
- 2) poproszono Naczelnika Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej o przygotowanie urny na ankiety oraz wyznaczenie miejsca do jej wystawienia, zapewniającego pracownikom komfort składania wypełnionych ankiet; poproszono również o wyznaczenie pracownika znającego pracowników oraz budynek, aby uczestniczył w przekazywaniu ankiet;
- 3) pismem nr 2401-IWW1.0921.34.2017.5/071340/2017 z dnia 31.05.2017 r. zwrócono się do Naczelnika Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej o zobowiązanie kadry kierowniczej podległego urzędu do poinformowania (w miarę możliwości) nieobecnych pracowników świadczących pracę w tym urzędzie o możliwości złożenia w dniach 1 i 2 czerwca 2017 r. w godzinach od 8:30 do 13:00 anonimowych ankiet na temat atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej;
- 4) pismem nr 2401-IWW1.0921.34.2017.6/071347/2017 z dnia 31.05.2017 r., drogą elektroniczną, poinformowano pracowników o przeprowadzanym badaniu ankietowym w dniach kontroli; w piśmie tym wskazano, że ankiety są anonimowe, dobrowolne i zostaną rozdane pracownikom w jednym egzemplarzu w dniu 31 maja 2017 r.; zawarto także informację, że w przypadku nieobecności pracownika można pobrać ankiety w dniach 1 i 2 czerwca 2017 r.; do złożenia ankiet wyznaczono urnę ustawioną obok pokoju nr 307, wskazując przedział czasowy od 8.30 do 13.00 do dnia 2 czerwca włącznie;
- 5) każdemu pracownikowi urzędu wręczono ankietę na stanowisku pracy, w obecności wyznaczonego przez Naczelnika Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej starszego specjalisty sekretariatu (SWS) p. Mirosława Adamaszka; z przeprowadzonych czynności spisano notatkę służbową, którą włączono w akta kontroli;
- 6) wystawiono urnę w miejscu wskazanym w piśmie skierowanym do pracowników, tj. obok pokoju nr 307 (Drugi Śląski US w Bielsku-Białej);
- 7) zebrano złożone ankiety opróżniając urnę każdego dnia po godzinie 13.00, a następnie poddano je analizie.

Stan zatrudnienia

Według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej zatrudnionych było 135 pracowników. Ponadto świadczył tam pracę 1 stażysta.

Stan faktyczny

Kontrolujący przekazali indywidualnie każdemu pracownikowi na stanowisku pracy w obecności starszego specjalisty p. Mirosława Adamaszka jeden egzemplarz opieczetowanej ankiety, jednocześnie potwierdzając, że otrzymali informację za pośrednictwem aplikacji SZD oraz drogą mejlową na temat prowadzonego badania ankietowego. W dniu 31 maja 2017 r. wydano 106 ankiet na 136 osób świadczących pracę w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej.

Z przeprowadzenia powyższych czynności spisano notatkę służbową, którą włączono w akta kontroli. Dodatkowo 6 osób pobrało ankietę 1 czerwca 2017 r., 1 osoba pobrała ankietę 2 czerwca 2017 r. z uwagi na nieobecność w dniach poprzednich. Łącznie wydano w toku kontroli 113 ankiet.

W ankiecie opracowano zestaw czterech zagadnień w formie pytań otwartych, w następującym brzmieniu, cyt.: „(...)”

1. Jak oceniacie Państwo panującą atmosferę w pracy? Prosimy o podanie przyczyn zadowolenia lub ewentualnego niezadowolenia.
2. Kto lub co według Państwa wpływa na złą atmosferę w pracy lub utrudnia wykonywanie obowiązków?
3. Jakie wg Państwa zdarzenia (fakty) powinny zostać objęte kontrolą wewnętrzną aby wyjaśnić co wpływa na ewentualną złą atmosferę w pracy?
4. Czy spotkali się Państwo z występowaniem w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej zjawisk mobbingowych. Jeżeli tak, prosimy wskazać jakich, w jakiej komórce organizacyjnej oraz kto stosował takie działania.

W dniu 1 czerwca 2017 r. do urny wystawionej obok pokoju nr 307 zostało złożonych 16 ankiet, z kolei 2 czerwca 2017 r. 34 ankiety. Łącznie złożono 50 ankiet, co stanowi około 44% rozdanych ankiet. 27 ankiet wypełniono ręcznie, 15 ankiet zostało wypełnionych komputerowo (wydruki z komputera zostały naklejone lub w inny sposób przytwierdzone do ankiety), w 1 przypadku złożono ankietę niewypełnioną i dołączono do niej pustą kartkę papieru, w 1 przypadku złożono kserokopię ankiety, (tj. nieoryginalny egzemplarz ankiety wydawany przez kontrolujących) z wydrukiem z komputera naklejonym do ankiety. W 6 przypadkach ankiet nie została wypełniona, lecz dołączono do niej wydruk komputerowy.

W 29 ankietach pracownicy udzielili odpowiedzi na wszystkie cztery pytania, 7 pracowników odpowiedziało na trzy pytania (w jednym przypadku ankietowany odpowiedział na trzy pytania oraz dodatkowo dołączył do ankiety wydruk komputerowy ze swoim stanowiskiem dot. atmosfery pracy), na dwa pytania odpowiedziało 10 pracowników. Na jedno pytanie udzielił odpowiedzi 1 ankietowany. W jednym przypadku ankietowany nie udzielił odpowiedzi na pytania bezpośrednio, lecz atmosferę przedstawił opisowo. Jedna osoba składająca ankietę nie wypowiedziała się w kwestii atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej (złożyła niewypełnioną ankietę), a jedna osoba złożyła nieoryginalny egzemplarz ankiety (opisany szczegółowo w dalszej części sprawozdania). Do celów statystycznych przyjęto zatem 48 ankiet, które zostały złożone i wypełnione, co stanowi 42% rozdanych ankiet.

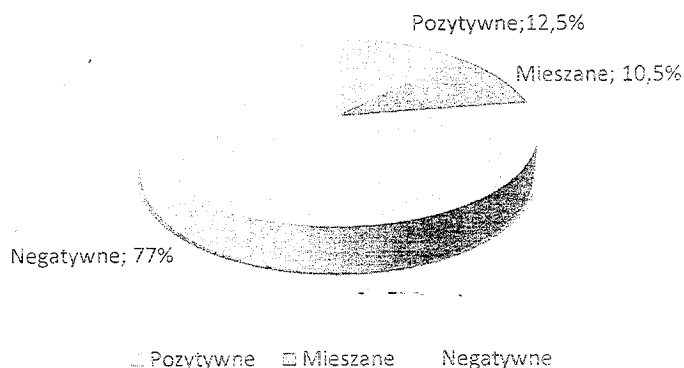
Wszystkie ankiety poddano szczegółowej analizie.

Wyniki analizy ankiet wg kryterium atmosfery pracy pokazuje poniższa tabela nr 1 oraz wykres nr 1.

Tabela nr 1. Udział ankiet wg poszczególnych ocen atmosfery pracy

Lp.	Ocena atmosfery pracy wyrażona w ankiecie	Liczba złożonych ankiet	Udział % we wszystkich złożonych ankietach
1	Pozytywna	6	12,5%
2	Mieszana	5	10,5%
3	Negatywna	37	77%
	Suma	48	100%

Wykres nr 1. Procentowy udział ankiet złożonych przez osoby świadczące pracę w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej



W 6 ankietach jednoznacznie pozytywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi ok. 12,5% wszystkich wypełnionych ankiet. Wskazano m.in. na:

- przyjazną atmosferę,
- poprawne relacje między pracownikami oraz między pracownikami a kierownictwem,
- relacje oparte na wzajemnym szacunku, współpracy i wzajemnej pomocy,
- brak sytuacji konfliktowych,
- zgrany zespół współpracowników,
- wsparcie kierownictwa i pozytywne nastawienie do pracowników.

W 5 ankietach wskazano na atmosferę pozytywną z elementami negatywnymi (atmosferę mieszaną), co stanowi 10,5% wszystkich wypełnionych ankiet. Wskazano m. in. na:

- merytoryczne wsparcie przełożonych,
- relacje oparte na wzajemnym szacunku, współpracy i wzajemnej pomocy szczególnie w sytuacjach stresowych,
- regularne wypłaty wynagrodzeń,
- dodatkowe zaplecze finansowe w postaci nagród kwartalnych, trzynastki i świadczeń z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych,
- świadczenie pracy w miejscu zamieszkania,
- jasno wyznaczony przez przełożonego plan działania,
- zaufanie przełożonego,
- możliwość samodzielnego działania w ramach wyznaczonych zadań.

Podniesiono w nich jakie mogą być przyczyny niezadowolenia pracowników i wymieniono m.in:

- niesprawiedliwy system wynagrodzeń (niskie uposażenia, różnice w wynagrodzeniach, brak podwyżek),
- duże obciążenie pracą,
- nierównomierny podział pracy,
- nepotyzm,
- niewłaściwe relacje między pracownikami a kierownictwem (brak wsparcia przy rozwiązywaniu problemów, brak zaufania) oraz brak współpracy między działami,
- niezrozumiałe bariery w dostępie do informacji (brak szkoleń, brak dostępu lub ograniczony dostęp do niektórych programów),
- brak awansów,
- złe warunki pracy (brak klimatyzacji).

Proponowano ponadto objąć kontrolą:

- zróżnicowanie w wynagrodzeniach pracowników wykonujących tę samą pracę i zatrudnionych na tych samych stanowiskach,
- czas pracy pracowników,
- efektywność zadań wykonywanych przez pracowników,
- liczbę etatów w poszczególnych komórkach organizacyjnych,
- celowość wykonywanych zadań.

W 37 ankietach negatywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi 77% wszystkich wypełnionych ankiet (wskazano m. in. na nierówne obciążanie pracą, nadmiar obowiązków, braki kadrowe, brak wsparcia ze strony kierownictwa, nierówne traktowanie pracowników).

Na pytanie nr 1: „Jak oceniacie Państwo panującą atmosferę w pracy? Prosimy o podanie przyczyn niezadowolienia lub ewentualnego niezadowolenia” – odpowiadano, że atmosfera pracy jest nieprawidłowa, wskazując następujące przyczyny:

1. wadliwy system wynagradzania - zbyt niskie wynagrodzenia, brak podwyżek, malejący system premiowy, rozczarowanie zmianami związanymi z wprowadzeniem KAS (dużo wyższe wynagrodzenia byłych pracowników urzędów celnych od pracowników aparatu skarbowego), zrównanie wynagrodzeń (mnożników) pracownikom przy różnych kwalifikacjach, stażu pracy i zakresie realizowanych zadań, poziom wynagrodzenia nieadekwatny do odpowiedzialności pracownika i wykonywanych zadań względnie do stażu pracy,
2. braki kadrowe,
3. duże obciążenie pracą, stale wzrastająca ilość obowiązków, krótkie terminy na realizację zadań, priorytetowa realizacja mierników, załatwianie kilku spraw jednocześnie,
4. nierówny podział pracy między komórkami organizacyjnymi oraz między pracownikami,
5. długotrwały brak awansów, brak wartościowania stanowisk pracy,
6. brak motywacji wynikający z braku środków finansowych i niesprawiedliwego, niezależnego od wyników i zaangażowania w pracę podziału premii/nagród,
7. ciągłe zmiany i reorganizacje (konsolidacja procesów pomocniczych, utworzenie KAS) wywołujące stres, niepewność, brak poczucia bezpieczeństwa i brak stabilizacji,
8. niewłaściwe relacje między pracownikami a kierownictwem (brak wsparcia przy rozwiązywaniu problemów, brak czasu dla podwładnego, przerzucanie odpowiedzialności na pracownika przy podejmowaniu decyzji, brak komunikacji z pracownikami, niedoceniające zaangażowania, wkładu pracy i wyników pracy pracowników, ignorowanie zgłaszanych problemów, brak jasności w poleceniach kierownictwa, częste zmiany decyzji i poleceń, brak jasno określonych priorytetów i brak konstruktywnego rozwiązywania problemów merytorycznych w relacjach przełożony – podwładny),
9. niewłaściwe zachowanie i zakres zarządzania personelem,
10. uprzywilejowanie i faworyzowanie działów (referatów) oraz niektórych pracowników,
11. „lizusostwo” i donosicielstwo niektórych pracowników wobec przełożonych,
12. problemy informatyczne, wadliwie działające systemy, programy i urządzenia biurowe,
13. brak właściwej organizacji pracy,
14. niewłaściwy dobór kadry kierowniczej – osoby kulturalne, kompetentne i doświadczone usunięto ze stanowisk kierowniczych (wskazano na p. i p.), osoby wulgarne, niekompetentne i niemające predyspozycji kierowniczych (wskazano p. p. p. p.) pozostawiono na stanowiskach kierowniczych,
15. rozpisywanie konkursów w postępowaniu rekrutacyjnym pod konkretne osoby.

Na pytanie nr 2: „Kto lub co według Pani / Pana wpływa na złą atmosferę w pracy lub utrudnia wykonywanie obowiązków?” - odpowiadano następująco:

1. wadliwy system wynagradzania (niskie wynagrodzenia, brak podwyżek, brak możliwości podjęcia dodatkowego zatrudnienia, malejący system premiowy), zrównanie wynagrodzeń (mnożników) pracownikom przy różnych kwalifikacjach, stażu pracy i zakresie realizowanych zadań, niski poziom wynagradzania nieadekwatny do ilości i trudności realizowanych zadań, odpowiedzialności,
2. braki kadrowe, duże obciążenie pracą,
3. priorytetowa realizacja mierników przy wykonywaniu zadań,
4. niewłaściwe relacje między pracownikami a kierownictwem (wydawanie ustnych poleceń sprzecznych z przepisami prawa lub nienależących do zakresu czynności, przerzucanie decyzyjności na podwładnych, brak wsparcia ze strony przełożonych, brak spójności i jednolitości w wydawanych poleceniach, brak jasnych komunikatów ze strony kierownictwa dot. rozwiązywania problemów lub podjęcia odpowiednich działań w problematycznych sytuacjach),
5. pomijanie zachowania drogi służbowej pracownik – kierownik – naczelnik,
6. nierówny podział pracy między komórkami organizacyjnymi oraz między pracownikami,
7. złą organizacja pracy,
8. brak perspektyw pomimo starań i zaangażowania,
9. uprzywilejowanie i faworyzowanie działów (referatów) oraz niektórych pracowników,
10. niewłaściwy dobór kadry kierowniczej,
11. nieodpowiednie warunki lokalowe (załoczone pokoje),
12. problemy informatyczne, wadliwie działające systemy, programy i urządzenia biurowe,
13. brak środków na inwestycje remontowe,
14. oszczędności realizowane kosztem pracowników, w tym ograniczenia w zakresie dostępności materiałów biurowych, brak prawidłowego oświetlenia, brak klimatyzacji,
15. problemy techniczne związane z wysyłką korespondencji do podatnika za pośrednictwem platformy e-PUAP (podczas wysyłki korespondencji widoczny jest PESEL pracownika – brak ochrony danych osobowych),
16. kierownicy niektórych komórek organizacyjnych (wskazano p.)

Na pytanie nr 3: „Jakie wg Państwa zdarzenia / fakty powinny zostać objęte kontrolą wewnętrzną aby wyjaśnić co wpływa na ewentualną złą atmosferę w pracy?” – odpowiadano następująco:

1. polityka kadrowa i kształtowania wynagrodzeń pracownikom,
2. zasady premiowania, przyznawania awansów, przeszerzegowania i ocen okresowych pracowników,
3. obciążenie pracą na równorzędnych stanowiskach oraz w poszczególnych komórkach organizacyjnych,
4. nadzór służbowy nad kierownikami komórek organizacyjnych
5. relacje pomiędzy kierownikiem a pracownikami, w kontekście nieetycznych zachowań, prawidłowej komunikacji i przestrzegania zasad kultury osobistej,
6. prawidłowość i wiarygodność przeprowadzanych przez kierownictwo szkoleń,
7. odejścia/przeniesienia/przesunięcia/usunięcia ze stanowiska kierowniczego pracowników,
8. prawidłowość stosowanych kryteriów doboru kadr na stanowiska kierownicze,
9. zasady proponowania stanowisk pracy w związku z wejściem w życie ustawy o KAS (brak propozycji na stanowisko radcy skarbowego),
10. warunki pracy,

11. prawidłowość korzystania z przerw śniadaniowych, w tym częstotliwość korzystania z przerw na palenie papierosów.

W 1 przypadku ankietowany nie udzielił odpowiedzi na zawarte w ankiecie pytania, swoją opinię o atmosferze pracy oraz występowaniu zjawisk mobbingowych wyraził opisowo. Wskazał, że podstawowym i zasadniczym problemem występującym w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej jest zbyt duża ilość obowiązków i zadań do wykonania w porównaniu z liczbą zatrudnionych pracowników. Wskazał również, że na złą atmosferę pracy wpływać może:

- faworyzowanie niektórych pracowników przez kadrę kierowniczą („jedni traktowani są jak święte krowy, którym wszystko wolno i wszystko uchodzi na sucho, mogą się nie wyrabiać i wszystko jest OK, np. p. a od innych wymaga się skrupulatnie i tylko dokłada pracy”),
- niewłaściwe zachowanie niektórych przełożonych (są aroganccy i przekonani, że stanowisko kierownika należy do nich dożywotnio),
- przeciążenie pracą, praca pod presją czasu i mierników,
- niskie wynagrodzenia.

W 1 przypadku ankietowany złożył kserokopię ankiety (której nie wliczono do celów statystycznych), udzielając odpowiedzi na wszystkie pytania. Nakreślił w nich, że pracownicy są przepracowani i przytłoczeni kolejnymi obowiązkami wykraczającymi poza granice możliwości ich wykonania. Wskazał, że przyczyn niezadowolenia z panującej atmosfery należy szukać w przyjętym w skarbowości niskim systemie wynagrodzeń i ograniczeniach w zatrudnianiu nowych pracowników. Podkreślił ponadto, że pracownicy z długoletnim stażem pracy demotywnieją nowo zatrudnionych pracowników („przychodzą do pracy i czekają do wyjścia, wiecznie narzekają, marudzą, plotkują”). Udzielając odpowiedzi na pytanie nr 4 wytknął, że nowi pracownicy są dyskryminowani przez „starszych” stażem pracowników (traktuje się takich pracowników jak popychadło, umniejsza ich pracę, znęca się psychicznie, zdarza się, że kobiety są „tłamszone” przez mężczyzn). Zasygnalizował, że przełożeni oraz współpracownicy wiedzą o całej sytuacji – niestety nie reagują na tego typu zjawiska. Nie wskazano osób/działu, z obawy, że ankietę przestałaby być anonimowa.

Na pytanie nr 4: „Czy spotkali się Państwo z występowaniem w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej zjawisk mobbingowych. Jeżeli tak, prosimy wskazać jakich, w jakiej komórce organizacyjnej oraz kto stosował takie działania” w dziesięciu ankietach zaliczonych do grupy ankiet negatywnie oceniających atmosferę pracy udzielono odpowiedzi wskazujących na ewentualne występowanie zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej. Ankietowani wskazali jako zjawiska mobbingowe następujące zagadnienia:

1. blokowanie awansów lub zmian stopnia mianowania poprzez zaniżanie ocen pracownikom,
2. nierówny podział pracy pomiędzy podległymi pracownikami - cedowanie spraw skomplikowanych ciągle na te same osoby, nadmiar obowiązków nałożonych na jednego pracownika, przydzielanie zadań niemożliwych do zrealizowania,
3. zmuszanie do pracy po godzinach,
4. niewłaściwe traktowanie pracowników przez kierowników, nieetyczne zachowanie kierownictwa - poniżanie, lekceważenie, zastraszanie, wyśmiewanie, oczernianie, przeklinanie, podnoszenie głosu, nękanie, szantażowanie, podważanie reputacji, ruganie w obecności osób trzecich (wskazano na p.),
5. faworyzowanie niektórych pracowników przy podziale premii, zadań do wykonania oraz

wyboru podmiotów i miejsc do prowadzenia kontroli podatkowych.

Na 37 ankiet zaliczonych do grupy ankiet negatywnie oceniających atmosferę pracy w 12 przypadkach ankietowani nie potwierdzili występowania zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej (w jednej ankiecie wskazano, że za złą atmosferę w pracy odpowiada coraz większa ilość zadań do wykonania w coraz krótszym czasie). W piętnastu przypadkach ankietowani nie udzielili odpowiedzi na pytanie dotyczące występowania w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej zjawisk mobbingowych (pytanie nr 4).

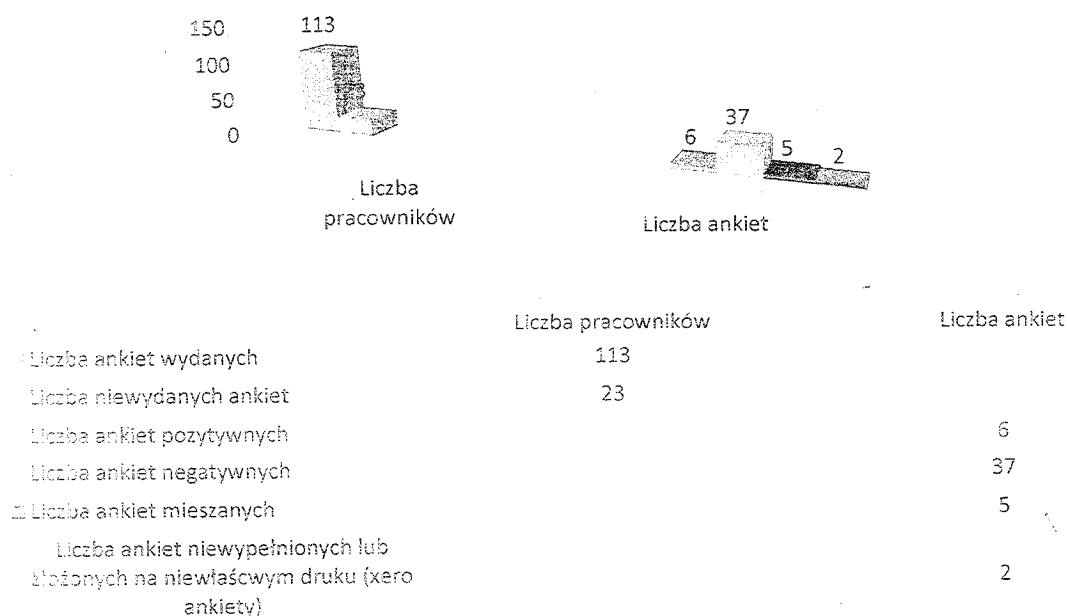
W ankietach zaliczonych do grupy ankiet pozytywnych ankietowani nie spotkali się z występowaniem zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej.

W ankietach zaliczonych do grupy ankiet pozytywnych z elementami niezadowolenia (mieszanych) w jednym przypadku ankietowany potwierdził występowanie zjawisk mobbingowych w komórce SEW (nie wskazano czy zjawiska mobbingowe mają miejsce w Pierwszym czy Drugim Referacie Spraw Wierzycielskich – SEW-1 czy SEW-2) i Dziale Obsługi Bezpośredniej - SOB Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej. W czterech przypadkach ankietowani nie potwierdzili występowania zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej (w jednej ankiecie zasygnalizowano, że nieprzychylnie widziane jest sprzeciwianie się decyzjom kierownictwa).

Zatem na 48 wypełnionych ankiet w 11 przypadkach wskazano na ewentualne występowanie zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej, co stanowi około 23% wszystkich wypełnionych ankiet.

Wyniki uzyskane po przeprowadzonym badaniu ankietowym w odniesieniu do liczby pracowników zatrudnionych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej przedstawia wykres nr 2.

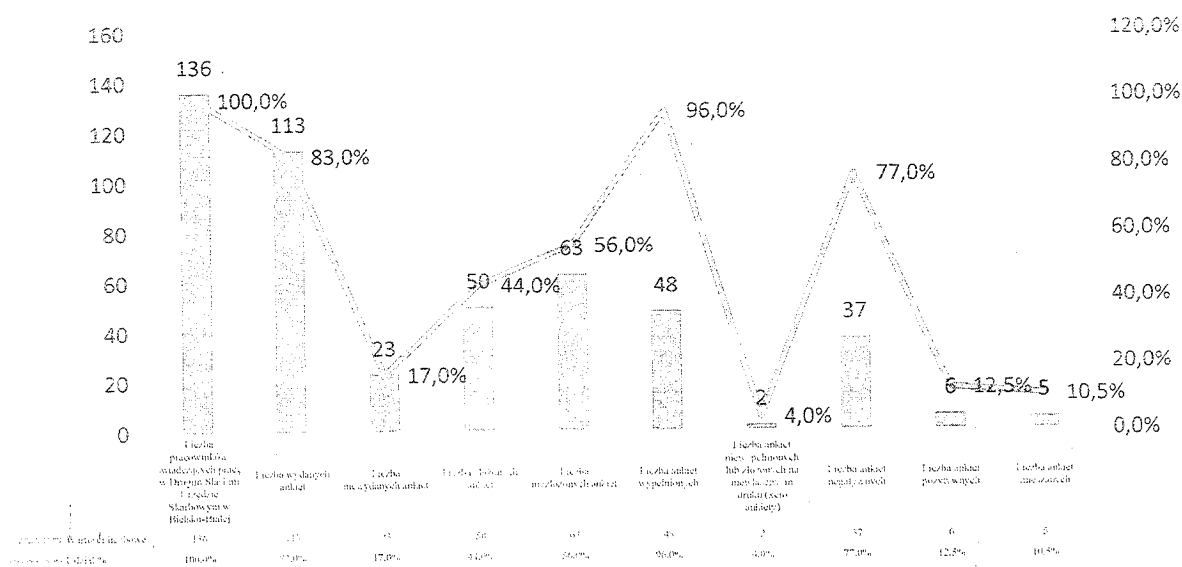
Wykres nr 2. Liczba złożonych ankiet w stosunku do liczby pracowników



Wykres przedstawia liczbę osób świadczących pracę w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej (136) w podziale na liczbę osób obecnych w pracy w trakcie przedmiotowej kontroli, którym wydano ankiety, tj. 113 osób oraz liczbę osób nieobecnych w pracy w tym czasie, tj. 23 osoby, w porównaniu z liczbą złożonych (wypełnionych) ankiet na temat panującej atmosfery pracy w liczbie 48 sztuk z podziałem na opinie pozytywne (6), negatywne (37), mieszane (5) i ankiety złożone niewypełnione lub złożone na niewłaściwym druku – xero ankiety (2).

Szczegółowe zestawienie przedstawiające przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego dot. atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej przedstawia wykres nr 3.

Wykres nr 3. Przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego



Nadmienić należy, że kontrolujący, pismem nr 2401-IWW1.0921.34.2017.5/071340/2017 z dnia 31.05.2017 r., zobowiązali Naczelnika Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej do poinformowania osób nieobecnych w dniach od 31 maja do 2 czerwca 2017 r. o przeprowadzaniu badania ankietowego. Jak wynika ze złożonych informacji przez kadrę kierowniczą, nieobecne osoby zostały poinformowane telefonicznie o możliwości złożenia dobrowolnej ankiety dotyczącej atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej za wyjątkiem 8 osób, z którymi nie było możliwości skontaktować się telefonicznie (nie odbierały telefonu) i 1 osoby przebywającej na szkoleniu.

Przeprowadzone ankiety objęte zostały ochroną, o której mowa w art. 55 ust. 2 ww. ustawy o kontroli w administracji rządowej.

Ocena ustalonego stanu faktycznego

Ankiety były składane dobrowolnie i anonimowo. Z rozdanych 113 ankiet złożono 50 ankiet, co stanowi 44% ankiet rozdanych w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej.

Spośród 48 wypełnionych ankiet w 77% wskazano na negatywną atmosferę pracy w kontrolowanym urzędzie i w 12,5% na jednoznacznie pozytywną. W 10,5% ankiet wskazano na atmosferę pozytywną z elementami negatywnymi (niezadowolenia).

W pozytywnych wypowiedziach wskazywano na przyjazną atmosferę pracy, bardzo dobre relacje między pracownikami oraz dobrą współpracę między kierownictwem a pracownikami. Pomimo pozytywnej oceny wskazywano, co może mieć wpływ na złą atmosferę pracy i negatywne odczucia innych pracowników. Wskazywano głównie stres związany z dużym obciążeniem pracą i wejściem w życie ustawy o KAS, niesprawiedliwy system wynagrodzeń, niewłaściwe relacje pomiędzy pracownikami oraz niezadowolenie jednostkowych osób.

Natomiast ankiety negatywne wskazywały, że atmosfera pracy w urzędzie budzi zastrzeżenia wśród pracowników, co ma związek z nadmiernym obciążeniem pracą, konsolidacją i reorganizacją służb skarbowych, wprowadzaniem nowych programów, częstą zmianą przepisów. Ponadto wskazywane były zastrzeżenia do sposobu zarządzania i zachowania.

Wskazywano na nieprawidłowe zachowanie oraz nieprzestrzeganie zasad etyki korpusu służby cywilnej kierownika i koordynatora. Ponadto wiele wątpliwości wśród wielu respondentów budzi nierównomierne obciążenie pracą i w odczuciu pracowników nierówny podział nagród i wysokości wynagrodzeń.

Biorąc pod uwagę procentowy udział pracowników Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej w przeprowadzonym badaniu ankietowym (tj. 42%) oraz zważywszy, że dominującym powodem niezadowolenia pracowników i negatywnej oceny atmosfery pracy są kwestie związane z nadmiernym obciążeniem pracą, wynagrodzeniem oraz zmiany reorganizacyjne, wyniki kontroli, nie pozwalają na jednoznaczne stwierdzenie występowania złej atmosfery pracy w urzędzie. Należy jednak zaznaczyć, że wynik statystyczny wskazuje na wyraźną przewagę ocen negatywnych, a na niekorzyść oceny mają wpływ również sygnały przyczyn niezadowolenia zawarte w ankietach zakwalifikowanych jako mieszane.

W zakresie występowania zjawiska niepożądanego w postaci mobbingu, spośród 48 złożonych i wypełnionych ankiet, w 11 przypadkach, co stanowi 23%, pracownicy wskazali na ewentualne jego istnienie w urzędzie. Jest to znacząca ilość, przy czym z 10 opisanych przez ankietowanych przykładów, w ocenie kontrolujących, nie można zakwalifikować jako zjawiska mobbingu, ponieważ nie wyczerpują one jego znamion zdefiniowanych w art. 94³ § 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 roku Kodeks pracy (t.j. Dz.U. z 2016, nr 1666 ze zm.). Dokonana analiza wskazuje na możliwość istnienia zjawiska mobbingu w jednym przypadku w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej, jednak nie daje podstaw w świetle zebranego materiału do jednoznacznego stwierdzenia jego występowania.

Reasumując powyższe wyniki należy stwierdzić, że atmosfera pracy w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej nie jest zadawalająca.

Podsumowanie kontroli uproszczonej i zalecenia pokontrolne

Przeprowadzona kontrola potwierdziła, choć niejednoznacznie występowanie niewłaściwej atmosfery pracy w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej. Odczucia pracowników są podzielone, ale z wyraźną dominacją negatywnych. Z uwagi na powyższe poleca się Naczelnikowi Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej, jak niżej.

1. Dołożyć wszelkiej staranności, aby uzyskać dobrą komunikację i relacje pomiędzy pracownikami urzędu, mając na uwadze, że odpowiednia atmosfera pracy wpływa korzystnie na stosunek pracowników do wykonywanych przez nich zadań i zapewnia większą efektywność i zadowolenie z pracy, co również przekłada się na wizerunek Krajowej Administracji Skarbowej i zaufanie do organów podatkowych. Należy przypomnieć załodze, że pozytywna atmosfera pracy jest zasługą nie tylko osób zarządzających, ale również pracowników.
2. Zwrócić uwagę na prowadzony przez kadrę kierowniczą nadzór nad pracownikami oraz stosowane metody zarządzania. Rozpoznać sytuację, mając na uwadze sygnały dotyczące atmosfery pracy, w szczególności w Dziale Obsługi Bezpośredniej (SOB) i w Wieloosobowym Stanowisku Pracy Obsługi Bieżącej (SOB-1). Objąć zespół zarządzający Drugim Śląskim Urzędem Skarbowym w Bielsku-Białej obowiązkiem szkolenia z zakresu zarządzania personelem, przy wykorzystaniu dostępnych szkoleń w systemie zdalnej edukacji (Atena 2).
3. Przypomnieć podległym pracownikom, którzy uważają że są ofiarami mobbingu lub są świadkiem takich działań o możliwości złożenia zawiadomienia o mobbingu do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, zgodnie z zarządzeniem nr 107/2015 z dnia 2 kwietnia 2015 r. w sprawie ochrony pracowników przed mobbingiem. Zlecić w podległych komórkach przeprowadzenie szkolenia wewnętrznego z zakresu profilaktyki antymobbingowej oraz przypomnieć wszystkim pracownikom regulacje ustawowe oraz wewnętrzne związane z tym zagadnieniem.
4. Przy realizacji bieżących zadań zwrócić kierownikom uwagę na zachowanie zasady podległości służbowej zgodnie z obowiązującym regulaminem organizacyjnym Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej.
5. Poddać analizie obciążenie pracowników realizowanymi zadaniami w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu.
6. Objąć wzmocnionym nadzorem zasady przyznawania nagród pracownikom stosowane przez kadrę kierowniczą oraz przekazywanie im informacji na temat wyróżnień, zgodnie z zarządzeniem nr 67/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 10 kwietnia 2017 r. w sprawie określenia zasad i kryteriów przyznawania nagród z 3% funduszu nagród.
7. Wzmocnić nadzór nad prawidłowym sporządzaniem ocen okresowych pracowników przez przełożonych. Systematycznie weryfikować ścieżkę awansu pracowników (sekwencję kolejnych stanowisk).
8. Zwiększyć kontrolę nad prawidłowością przestrzegania regulaminowego wymiaru czasu pracy. Monitorować i weryfikować potrzebę zlecenia pracy po godzinach i w dni wolne od pracy.
9. Przeprowadzić we własnym zakresie wewnętrzne postępowanie wyjaśniające dot. udzielania urlopów zgodnie z planem (harmonogramem) urlopów.
10. Wprowadzić odpowiednie mechanizmy pomagające usprawnić komunikację pomiędzy komórkami organizacyjnymi urzędu.
11. Przypomnieć wszystkim pracownikom świadczącym pracę w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej o konieczności przestrzegania zasad etyki w służbie cywilnej i poza służbą. Można w tym celu przeprowadzić stosowne szkolenia przypominające.
12. Przypomnieć pracownikom o obowiązku przestrzegania przepisów BHP i ppoż, zwłaszcza w kwestii palenia wyrobów tytoniowych (w tym elektronicznych).
13. Zlecić podległym pracownikom w terminie do 30 września 2017 r. przeprowadzenie w systemie zdalnej edukacji (Atena 2) szkoleń z zakresu obsługi programów komputerowych.

W terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania niniejszego sprawozdania przedstawić wyniki wdrożonych rozwiązań organizacyjnych mających na celu poprawę atmosfery pracy w Drugim Śląskim Urzędzie Skarbowym w Bielsku-Białej.

Na powyższych ustaleniach sprawozdanie zakończono.

Pouczenie

Zgodnie z art. 52 ust. 5 ustawy o kontroli w administracji rządowej, Naczelnik Drugiego Śląskiego Urzędu Skarbowego w Bielsku-Białej ma prawo przedstawić stanowisko do sprawozdania, w terminie 3 dni roboczych od dnia jego otrzymania. Powyższe nie wstrzymuje realizacji ustaleń kontroli.

Otrzymują:

1. Pani Jolanta Goździewska
Naczelnik Drugiego Śląskiego US w Bielsku-Białej,
2. IAS IWW1 a/a.

[Signature]
Dyrektor II Wydziału Administracji Skarbowej
II Wydział Administracji Skarbowej
II Wydział Administracji Skarbowej
II Wydział Administracji Skarbowej
II Wydział Administracji Skarbowej