



Katowice, dnia 05 kwietnia 2017 r.

**DYREKTOR
IZBY ADMINISTRACJI
SKARBOWEJ
W KATOWICACH**

2401-IWW1.0921.17.2017.13/046491/2017



SPRAWOZDANIE

z kontroli uproszczonej przeprowadzonej w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach w dniach od 21 do 23 marca 2017 r. przez pracowników Pierwszego i Drugiego Działu Kontroli Wewnętrznej (IWW1 i IWW2) Izby Administracji Skarbowej w Katowicach:

-
-

Kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 51 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092 ze zm.) w trybie uproszczonym oraz na podstawie upoważnienia do przeprowadzenia kontroli 2401-IWW1.0921.17.2017.1/032869/2017, wydanego 16 marca 2017 r. przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.

I. Dane ogólne

Nazwa jednostki kontrolowanej

Pierwszy Urząd Skarbowy w Katowicach
40-063 Katowice, ul. Żwirki i Wigury 17

Kierownictwo urzędu

Anna Dynalewicz – Naczelnik Pierwszego US w Katowicach (NUS)

Stan zatrudnienia

Według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach pracę świadczyły 203 osoby, z czego 201 osób to pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę, jedna osoba zatrudniona na umowę zlecenie i jedna osoba odbywała praktykę zawodową w urzędzie.

II. Przedmiot i zakres kontroli

Atmosfera pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach. Kontrolą objęto okres 2016-2017.



Krajowa Administracja
Skarbowa

III. Cel kontroli

Przeprowadzenie badań ankietowych na temat atmosfery pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach.

IV. 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 44/17 z dnia 8 lutego 2017 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania kontroli instytucjonalnej w urzędach skarbowych woj. śląskiego.

V. Ustalenia ogólne kontroli

V.1. 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 w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach.

V.2. 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 7/2016 Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach z dnia 5 lutego 2016 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach (ze zm.)	5.02.2016	1.01.2016	28.02.2017
2.	Zarządzenie nr 27/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach	10.03.2017	1.03.2017	obowiązuje

Obecnie podstawą prawną funkcjonowania Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach jest regulamin organizacyjny nadany zarządzeniem Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach nr 27/2017 z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach.

VI. Ustalenia szczegółowe kontroli

VI. 1. Kontrole instytucjonalne przeprowadzone w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach

Na podstawie książki kontroli prowadzonej w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach ustalono, że w okresie objętym kontrolą (2016-2017), w zakresie badanych zagadnień nie były przeprowadzane kontrole.

VI. 2. Podjęte czynności

Dążąc do ustalenia stanu faktycznego kontrolujące podjęły następujące czynności:

- 1) pismem nr 2401-IWW1.0921.17.2017.4/032900/2017 z dnia 16.03.2017 r. poproszono o przedłożenie listy osób świadczących pracę w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach zatrudnionych w poszczególnych komórkach organizacyjnych;
- 2) poproszono Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach o przygotowanie urny oraz wyznaczenie pracownika znajdującego pracowników oraz budynek, aby uczestniczył w przekazywaniu ankiet;
- 3) pismem nr 2401-IWW1.0921.17.2017.5/035697/2017 z dnia 21.03.2017 r. zwrócono się do Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach o zobowiązanie kadry kierowniczej podległego urzędu do poinformowania (w miarę możliwości) nieobecnych pracowników świadczących pracę w tym urzędzie o możliwości złożenia w dniach 22 i 23 marca 2017 r. w godzinach od 8:30 do 14:00 anonimowych ankiet na temat atmosfery pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach;
- 4) pismem nr 2401-IWW1.0921.17.2017.6/035710/2017 z dnia 21.03.2017 r., drogą elektroniczną, poinformowano pracowników o przeprowadzanym badaniu ankietowym w dniach kontroli;
- 5) przekazano ankietę każdemu pracownikowi na stanowisku pracy, w obecności wyznaczonego przez Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach z przeprowadzonych czynności spisano notatkę służbową;
- 6) wystawiono urnę w miejscu wskazanym w piśmie skierowanym do pracowników, tj. obok pokoju 91;
- 7) zebrano złożone do urny anonimoweankiety i poddano je analizie.

VI. 3. Stan faktyczny

Pismem nr 2401-IWW1.0921.17.2017.6/035710/2017 z dnia 21.03.2017 r. kontrolujące wystąpiły do wszystkich pracowników Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach (drogą elektroniczną na adres każdego pracownika oraz za pośrednictwem aplikacji SZD) z informacją, że w związku z prowadzoną kontrolą na polecenie Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, prosi się wszystkich o złożenie anonimowych ankiet na temat atmosfery pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach. Jednocześnie w piśmie poinformowano, że ankiety są dobrowolne i zostaną rozdane pracownikom w jednym egzemplarzu przez kontrolujące w dniu 21 marca 2017 r. W przypadku nieobecności pracownika w dniu 21 marca 2017 r. poinformowano, że jest możliwość odebrania ankiety również w dniach 22 i 23 marca 2017 r. Wskazano, że złożenie ww. ankiet jest możliwe w dniach 22 i 23 marca 2017 r., w urnie obok pokoju nr 91 (Pierwszy US w Katowicach) w godzinach od 8.30 do 14.00.

Kontrolujące przekazały indywidualnie każdemu pracownikowi na stanowisku pracy w obecności ankiety, jednocześnie potwierdzając, że otrzymali informację za pośrednictwem aplikacji SZD oraz drogą mejlową na temat

prorowadzonego badania ankietowego. W dniu 21 marca 2017 r. wydano 168 ankiet dla 203 osób świadczących pracę w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach. Z przeprowadzenia powyższych czynności spisano notatkę służbową z pracownikiem uczestniczącym w rozdaniu ankiety, którą włączono w akta kontroli. Dodatkowo 5 osób pobrało ankietę 22 marca 2017 r. i 3 osoby w dniu 23 marca 2017 r. z uwagi na nieobecność w dniach poprzednich. Łącznie wydano w toku kontroli 176 ankiet.

W ankiecie opracowano zestaw trzech 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 Pani / Pana wpływa na złą atmosferę w pracy lub utrudnia wykonywanie obowiązków?
3. Jakie wg Pani / Pana zdarzenia / fakty powinny zostać objęte kontrolą wewnętrzną aby wyjaśnić co wpływa na ewentualną złą atmosferę w pracy?

W dniu 22 marca 2017 r. zostało złożonych 16 ankiet, z kolei 23 marca 2017 r. 48 ankiet. Łącznie złożono 64 ankiety, co stanowi około 36% rozdanych ankiet. 37 ankiet wypełniono ręcznie, 21 ankiet zostało wypełnionych komputerowo (przez nadruk lub wydruki z komputera zostały naklejone lub w inny sposób przytwierdzone do ankiety), w dwóch przypadkach ankiet została wypełniona komputerowo i ręcznie, w 3 przypadkach złożono ankietę niewypełnioną. W jednym przypadku ankiet nie została wypełniona, tylko dołączono do niej wydruk komputerowy. Złożono również jeden wydruk komputerowy z opisową oceną atmosfery pracy i nie załączono do niego ankiety. W 50 ankietach pracownicy udzielili odpowiedzi na wszystkie trzy pytania, 6 pracowników odpowiedziało na dwa pytania, na jedno pytanie odpowiedziało 5 pracowników. Trzech pracowników nie wypowiedziało się w kwestii atmosfery pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach (złożyło niewypełnione ankiety). Jedna osoba złożyła wydruk komputerowy (nie dołączyła ankiety) z opisową oceną atmosfery pracy (odstępy pomiędzy wypowiedziami mogą świadczyć, że udzieliła odpowiedzi na trzy pytania). Wydruk nie został statystycznie wliczony do badania ankietowego, został natomiast szczegółowo opisany w dalszej części sprawozdania. W 11 przypadkach ankietowani poprzez nadruk komputerowy złożyli ankiety o tej samej treści.

Wszystkie ankiety poddano szczegółowej analizie.

W 5 ankietach pozytywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi ok. 8% wszystkich złożonych ankiet. Wskazano m.in. na:

- przyjazną atmosferę,
- zgrany zespół współpracowników,
- wsparcie kierownictwa i pozytywne nastawienie do pracowników.

W 8 ankietach wskazano na atmosferę pozytywną z elementami negatywnymi (atmosferę mieszaną), co stanowi 12,5% wszystkich złożonych ankiet. Podniesiono w nich jakie mogą być przyczyny niezadowolenia pracowników i wymieniono m.in:

- możliwość wybierania spraw do załatwienia przez samych pracowników, bez jakiegokolwiek ingerencji kierownictwa,
- nadmierne obciążenie pracą, za którym idą wypalenie i frustracja,
- rosnącą liczbę zadań do wykonania, w tym stawianych przez jednostki nadrzędne (IAS, MF),
- krótki termin realizacji zadań do wykonania przydzielonych przez IAS i MF (praca pod presją czasu),

- wielokrotne przekazywanie tych samych danych, będących już w posiadaniu jednostek nadrzędnych,
- nierówny podział pracy.
(w schemacie organizac

liczba pracowników jest stanowczo za mała,

- nierówne traktowanie pracowników.
- faworyzowanie p.
- brak polityki kadrowej (nie dba się o dobrych pracowników),
- braki kadrowe,
- niskie płace,
- brak szkoleń w zakresie obsługi programów,
- braki w sprzęcie biurowym oraz problemy z ich funkcjonowaniem – konieczność korzystania ze sprzętu na innych piętrach,
- fatalny stan pomieszczeń biurowych (brudne ściany, brak żaluzji w oknach, uszkodzone meble, niezabezpieczone kable na podłogach),
- brak zapewnienia odpowiednich warunków BHP na stanowisku pracy,
- problemy z obsługą programów komputerowych (zawieszanie się programów).

Proponowano ponadto objąć kontrolą:

- zakres przestrzegania obowiązków przez pracowników,
- obciążenie pracą,
- warunki BHP na stanowisku pracy,
- czas pracy.

W 3 ankietach nie zostały udzielone odpowiedzi, co stanowi 4,5% wszystkich złożonych ankiet.

W 48 ankietach negatywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi 75% wszystkich złożonych ankiet (wskazano m. in. na nierówne obciążanie pracą, brak wsparcia ze strony kierownictwa, nierówne traktowanie pracowników).

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

1. brak przepływu informacji dotyczących spraw organizacyjnych urzędu czy wprowadzanych zmian, brak spotkań z kierownictwem w tym zakresie, brak komunikacji między kierownictwem urzędu a pracownikami,
2. brak informacji co do perspektyw i warunków dalszej pracy, chaos i dezorganizacja przy wprowadzaniu KAS, niepewność zatrudnienia i wynagrodzenia,
3. ciągle zmiany organizacyjne,
4. krótkie terminy na realizację zadań nałożonych przez jednostki nadrzędne oraz wielokrotne przekazywanie tych samych danych, będących już w posiadaniu IAS i MF,
5. brak wsparcia ze strony MF,
6. brak pomocy przy akcji zeznań,
7. nierówne traktowanie pracowników,
8. nierówny podział pracy zarówno między pracownikami jak i działami,

9. przydzielanie nowych zadań bez zapewnienia niezbędnych szkoleń w tym zakresie,
10. niskie wynagrodzenia nieadekwatne do ilości przydzielonych obowiązków,
11. niskie nagrody lub ich brak,
12. nadmiar obowiązków do wykonania (przekraczający możliwości fizyczne i psychiczne), nadmierne „eksploatowanie” pracowników,
13. nadmierne obciążenie pracą niektórych pracowników z uwagi na braki kadrowe,
14. zła organizacja pracy przez kierownictwo, brak umiejętności zarządzania pracownikami,
15. plotkarstwo,
16. nieodpowiednie warunki pracy (brak ciepłej wody, brudne ściany, zbyt duża liczba osób przebywających w danym pomieszczeniu, brak materiałów biurowych, potrzebnych sprzętów i mebli),
17. mierniki,
18. brak współpracy między działami,
19. nierówne wynagrodzenia za wykonywanie tej samej pracy,
20. przyznawanie nagród rocznych tym samym osobom,
21. zatrudnianie osób spokrewnionych lub znajomych,
22. brak przeszerzegowania pracowników z wysokim stażem pracy w przełożeniu na wynagrodzenie,
23. biurokracja i „papierologia” między działami,
24. obniżanie poczucia wartości własnej pracowników i niedocenywanie ich wkładu w pracę,
25. utrudnianie pracownikom przejścia do innych urzędów w celu polepszenia warunków pracy,
26. zwiększanie zakresu zadań przy jednoczesnym zmniejszaniu zatrudnienia,
27. brak możliwości rozwoju i awansu,
28. brak zainteresowania problemami i brak inicjatywy kierownictwa w ich rozwiązywanie, zwłaszcza w zakresie problemów kadrowych,
29. wszechobecna polityka „psychologii”,
30. niesprawiedliwe (zaniżone) oceny okresowe pracowników,
31. brak systemu motywacyjnego (nie tylko finansowego),
32. wydawanie poleceń i żądanie efektów bez wskazania konkretnego kierunku działania,
33. brak wsparcia merytorycznego ze strony przełożonych, szczególnie w trudnych sprawach,
34. brak poszanowania i zrozumienia pracowników,
35. braki kadrowe w sali przeznaczonej do obsługi podatnika (w celu wyjaśnienia sprawy klienti odsyłani są do pracowników merytorycznych),
36. konieczność zostawiania w pracy po godzinach, przychodzenia do pracy w soboty w związku z obciążeniem pracowników dodatkową pracą należącą do obowiązków innych działów.

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

1. niskie wynagrodzenia przy dużym obciążeniu pracą,
2. przyznawanie podwyżek tylko niektórym pracownikom,
3. ciągłe zmiany i reorganizacje,
4. brak wsparcia i pomocy ze strony IAS,
5. chaos związany z wejściem w życie KAS, brak informacji co do dalszej pracy w nowej strukturze, niepewność dalszego zatrudnienia i wynagrodzenia,
6. zbyt duża ilość do wykonania czasochłonnych sprawozdań żądanych przez IAS w krótkim czasie,
7. działalność ZFŚS,
8. brak sprzętu i narzędzi do pracy.

9. problemy z niedziałającymi programami i aplikacjami, niedoskonałości systemów komputerowych,
10. braki kadrowe,
11. fatalne warunki pracy (brudne ściany, niedziałające toalety, zbyt duże nagromadzenie szaf i innych mebli w pokojach, niezapewnienie odpowiedniego oświetlenia, niezabezpieczone przewody elektryczne, brak właściwych warunków do przyjmowania podatników, zbyt duża liczba pracowników w jednym pomieszczeniu, awaryjność wind),
12. mierniki,
13. ciągłe zmiany przepisów,
14. zła organizacja pracy,
15. krótkie terminy na realizację dużej ilości powierzonych zadań do wykonania,
16. brak komunikacji kierownictwa z pracownikami,
17. zbyt duże obciążenie pracą, natłok obowiązków niewspółmierny do ilości zatrudnionych osób,
18. porównywalna wysokość mnożników kwoty bazowej pracowników z wieloletnim stażem pracy do pracowników z doświadczeniem kilkumiesięcznym,
19. różnice w płacy zasadniczej (osoby z niższą wysługą lat na niższym stanowisku mają wyższe mnożniki niż pracownicy bardziej doświadczeni),
20. plotkarstwo,
21. wybór na kierowników osób bez odpowiednich kwalifikacji – stanowiska dzielone wg powiązań osobowych (powiązania rodzinne, powinowactwo, konkubinaty),
22. faworyzowanie pracowników spokrewnionych lub w inny sposób powiązanych z przełożonymi (wyższe wynagrodzenia, awanse, wyższe premie, mniej obowiązków),
23. niewyciąganie konsekwencji w stosunku do pracowników spokrewnionych z p. naczelnik lub z kierownictwem dawnej IS,
24. niesprawiedliwy podział obowiązków (osobom spokrewnionym z kierownictwem lub z grona „dobrych” znajomych przydziela się do załatwienia sprawy łatwiejsze i mające duży wpływ na wypracowanie mierników, co ma odzwierciedlenie w przyznawanych premiach),
25. poprzednie kierownictwo,
26. o wysokości wynagrodzenia decydują prywatne relacje, a nie staż pracy i wiedza,
27. kumulacja zadań w pierwszym półroczu,
28. Ministerstwo Finansów, które bagatelizuje sprawy urzędów skarbowych i pracowników,
29. brak porozumienia i współpracy między działami,
30. nadmierna biurokracja (pisma między działami),
31. wykonywanie pracy za inny dział lub referat (akcja zeznań PIT-11),
32. nadmiernie rozbudowana struktura organizacyjna,
33. tworzenie sztucznych referatów,
34. zwiększanie liczby kierowników przy coraz mniejszej liczbie pracowników,
35. niskie wynagrodzenie za ciężką pracę,
36. organizacja pracy,
37. niewykonywanie obowiązków przez inne działy,
38. brak szacunku ze strony kadry kierowniczej oraz współpracowników,
39. chaos,
40. brak szkoleń,
41. brak wsparcia i pomocy ze strony kierownictwa, szczególnie w sprawach spornych i szczególnie skomplikowanych lub wymagających dużej wiedzy merytorycznej,
42. zaniżanie okresowych ocen przez przełożonych, pracownicy wykonujący trudną i samodzielną pracę merytoryczną otrzymują ocenę na poziomie oczekiwań (średnia 3),
43. kierownicy,
44. nepotyzm i poplecznictwo,

45. pracownik, który za zgodą kierownika upomina innych pracowników i „wyżywa się” na nich.

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

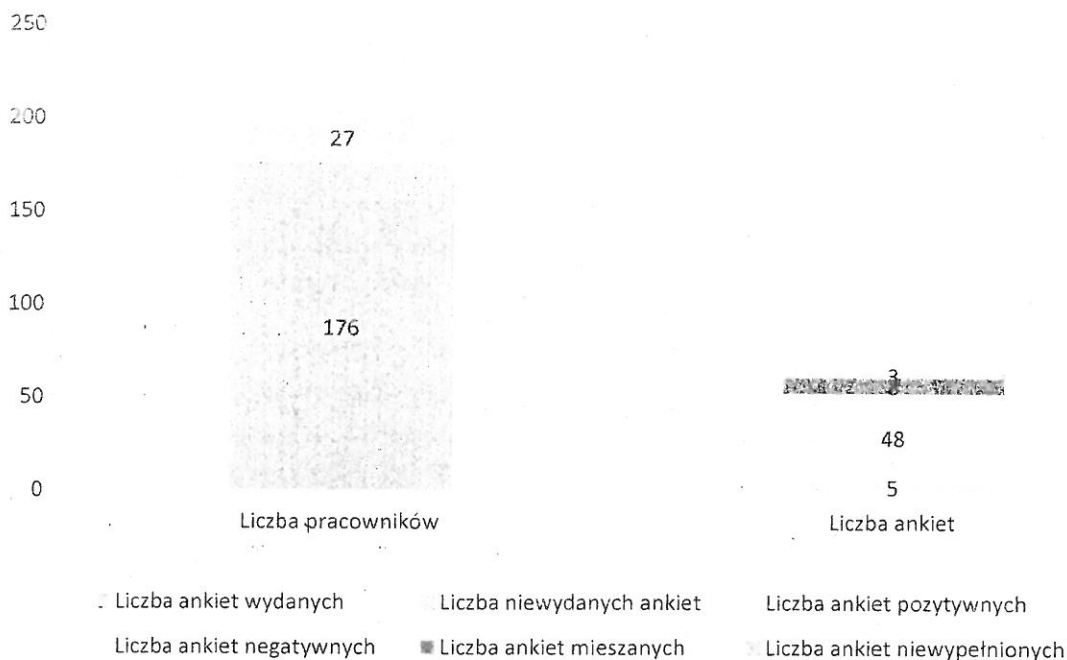
1. obciążenie pracą,
2. zasady wynagradzania pracowników,
3. warunki pracy,
4. zakres obowiązków pracowników,
5. zakres zadań i odpowiedzialności poszczególnych komórek,
6. komunikacja pomiędzy komórkami,
7. proces rekrutacji pracowników (powiązania rodzinne),
8. przestrzeganie czasu pracy,
9. przestrzeganie zasad BHP,
10. wykonywanie obowiązków przez kierownictwo,
11. ocena okresowa pracowników,
12. zasady awansowania pracowników,
13. bezpieczeństwo pracowników („każdy z ulicy” ma dostęp do pracowników – otwarte korytarze, brak „prawdziwej” ochrony),
14. mobbing,
15. kompetencje kierownicze,
16. podział obowiązków pomiędzy pracownikami, relacje i opinie pracowników na temat sytuacji w dziale (zarówno związane z ilością pracy jak i relacjami panującymi w dziale),
17. weryfikacja uprawnień do systemów komputerowych,
18. relacja na linii IAS - urzędy skarbowe.

Jedna osoba złożyła wydruk komputerowy (nie dołączyła ankiety) z opisową oceną atmosfery pracy. W treści pisma wyraziła swoje niezadowolenie z konieczności wypełniania ankiety ręcznie, obawiając się zidentyfikowania, a następnie zastraszania przez kierownictwo urzędu i IAS. Następnie dała wyraz swojego niezadowolenia z atmosfery panującej w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach. Wskazała na nieprofesjonalne i chamskie zachowanie kierownika komórki nieetyczne zachowanie kierownika (w wykazie osób świadczących pracę w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach wianieje nazwisko), nieumiejętność zarządzania pracownikami przez p. która nierównomiernie dzieli pracę, niewłaściwie zachowuje się w stosunku do pracowników w obecności podatników oraz pali papierosy w gabinecie. Dodatkowo w ww. piśmie wskazano na bardzo trudne warunki pracy (brak ciepłej wody, brak sprzętu, wyposażenie w pokojach w bardzo złym stanie).

W pięciu przypadkach ankietowani stwierdzili, że atmosfera pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach uległa poprawie po odejściu kadry zarządzającej wyższego szczebla.

Wyniki uzyskane po przeprowadzonym badaniu ankietowym w odniesieniu do liczby pracowników zatrudnionych w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach przedstawia wykres nr 1.

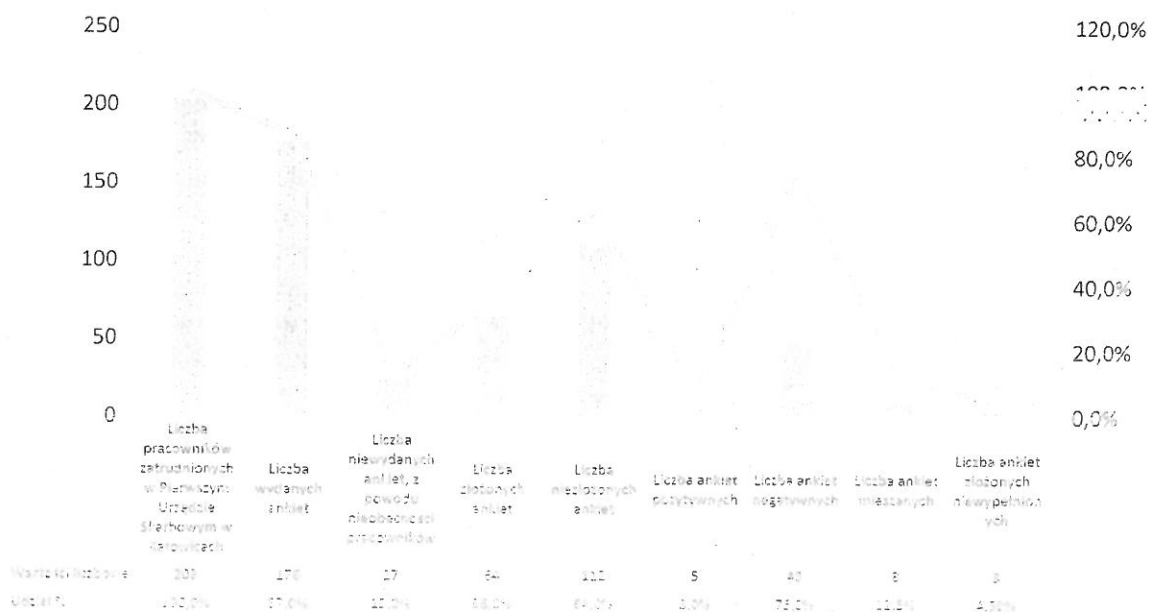
Wykres nr 1. Liczba złożonych ankiet w stosunku do liczy pracowników



Wykres przedstawia liczbę osób zatrudnionych w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach (203) w podziale na liczbę osób obecnych w pracy w trakcie przedmiotowej kontroli, którym wydano ankiety, tj. 176 osób oraz liczbę osób nieobecnych w pracy w tym czasie, tj. 27 osób, w porównaniu z liczbą złożonych ankiet na temat panującej atmosfery pracy w ilości 64 sztuk z podziałem na opinie pozytywne (5), negatywne (48), mieszane (8) i ankiety złożone niewypełnione (3).

Szczegółowe zestawienie przedstawiające przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego dot. atmosfery pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach przedstawia wykres nr 2.

Wykres nr 2. Przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego



Nadmienić należy, że kontrolujące pismem nr 2401-IWW1.0921.17.2017.5/035697/2017 z dnia 21.03.2017 r. zobowiązały Naczelnika Pierwszego Urzędu Skarbowego w Katowicach do poinformowania osób nieobecnych w dniach od 21 do 23 marca 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 panującej w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach za wyjątkiem 4 osób, które w związku z wejściem w życie ustawy o KAS miały od 1.03.2017 r. świadczyć pracę w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach i do dnia 22.03.2017 r., nie zgłosiły się do pracy (brak jest również kontaktu z tymi pracownikami) oraz 1 osoby przebywającej na urlopie.

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

VII. Ocena ustalonego stanu faktycznego

W pozytywnych wypowiedziach wskazywano na przyjazną atmosferę, 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, 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 przez byłego naczelnika oraz obecną kadrę kierowniczą urzędu, jednak nie wskazano przykładów w tym zakresie. Wskazywano, że nie są przestrzegane zasady etyki korpusu służby cywilnej przez kierowników oraz jednego z pracowników. Wskazywano na nieprawidłowe zachowanie kierownictwa urzędu ze szczególnym naciskiem na zachowanie kierownika.

Ponadto wiele wątpliwości wśród wszystkich respondentów budzi nierównomierne obciążenie pracą (wskazano na bardzo duże obciążenie pracą w komórkach) w odczuciu pracowników nierówny podział nagród i wysokości wynagrodzeń.

Należy zaznaczyć, że ankiety były składane dobrowolnie i anonimowo, a osoby nieobecne zostały poinformowane o możliwości złożenia ankiety. Z rozdanych 176 ankiet złożono 64 ankiety, co stanowi 36% ankiet rozdanych w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach. Spośród złożonych ankiet w 75% wskazano na negatywną atmosferę pracy w kontrolowanym urzędzie i w 8% na jednoznacznie pozytywną. W 12,5% ankiet wskazano na atmosferę pozytywną z elementami negatywnymi (niezadowolenia). Łącznie tylko około 21% ankietowanych uznało, że atmosfera pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach jest pozytywna, a przyczyn niezadowolenia należy szukać w czynnikach wewnętrznych i zewnętrznych opisanych szczegółowo w sprawozdaniu. Trzy złożone ankiety nie zostały wypełnione, co stanowi 4,5% wszystkich złożonych ankiet. 64% załogi nie złożyło ankiety.

Reasumując powyższe wyniki należy stwierdzić, że atmosfera pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach nie jest zadowalająca.

VIII. Podsumowanie kontroli uproszczonej i zalecenia pokontrolne

Przeprowadzona kontrola potwierdziła, choć niejednoznacznie występowanie niewłaściwej atmosfery pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach. Odczucia pracowników są podzielone, z uwagi na powyższe poleca się Naczelnikowi, 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 pamiętać, że pozytywna atmosfera pracy jest zasługą nie tylko osób zarządzających, ale również pracowników.
2. Zwrócić uwagę na sygnały dotyczące atmosfery pracy w szczególności w komórce

W razie potrzeby wyciągnąć właściwe wnioski kadrowe.

3. Wyjaśnić we własnym zakresie zachowanie jednego z pracowników, który za zgodą kierownika, obraża pracowników w dziale.
4. Wyjaśnić we własnym zakresie kwestie nierównego obciążenia pracą pracowników, przyznawania nagród i wysokości wynagrodzeń.
5. Przeprowadzić we własnym zakresie kontrolę wewnętrzną w temacie powiązań rodzinnych i innych, sprawdzić czy nie zachodzą przesłanki wynikające z art. 79 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (T. j. Dz. U. z 2016 r. poz 1345). W razie potrzeby podjąć stosowne decyzje kadrowe.
6. Rozważyć możliwość zasilenia sali obsługi podatnika przez pracowników merytorycznych.
7. Wzmocnić nadzór nad prawidłowym sporządzaniem ocen okresowych pracowników przez przełożonych.
8. Zwiększyć kontrolę nad prawidłowością przestrzegania regulaminowego wymiaru czasu pracy. Monitorować i weryfikować potrzebę zlecenia pracy po godzinach, w soboty i w niedziele.
9. Dokonywać systematycznego przeglądu w zakresie ilości i sprawności sprzętu komputerowego oraz materiałów biurowych, w razie potrzeby zlecać zakup lub naprawę.
10. Zlecić w podległych komórkach przeprowadzenie szkolenia wewnętrznego z zakresu profilaktyki antymobbingowej oraz przypomnieć wszystkim pracownikom regulacje ustawowe oraz wewnętrzne związane z tym zagadnieniem.
11. Przypomnieć wszystkim pracownikom świadczącym pracę w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach o konieczności przestrzegania zasad etyki w służbie cywilnej i poza służbą oraz przeprowadzić w tym zakresie stosowne szkolenia przypominające.
12. Zlecić podległym pracownikom w terminie do 31 sierpnia 2017 r. przeprowadzenie w systemie zdalnej edukacji (Atena 2) szkoleń z zakresu obsługi programów komputerowych.
13. W terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania niniejszego sprawozdania przedstawić wyniki wdrożonych rozwiązań organizacyjnych mających na celu poprawę atmosfery pracy w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Katowicach.

Na powyższych ustaleniach sprawozdanie zakończono.

X. Pouczenie

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

Otrzymują:

1. Pani Anna Dynalewicz
Naczelnik Pierwszego US w Katowicach,
2. IAS IWW1 a/a.

[Faint signature and stamp]