



**DYREKTOR
IZBY ADMINISTRACJI
SKARBOWEJ
W KATOWICACH**

2401-IWW1.0921.33.2017.11/09/1730/2017 ..

mgr. NUS, 201202
4 06.07.17

Katowice, dnia 30 czerwca 2017 r.

Pan Andrzej Konewka
Naczelnik Urzędu Skarbowego
w Zabrzu

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.

Nazwa i adres kontrolowanej jednostki

Urząd Skarbowy w Zabrzu
41-800 Zabrze, ul. Bytomska 2

Kierownik kontrolowanej jednostki

Andrzej Konewka - Naczelnik Urzędu Skarbowego w Zabrzu- od 27.07.2009

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

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone w dniach: od 24 do 26 maja 2017 r. przez pracowników Izby Administracji Skarbowej w Katowicach:

- starszego eksperta skarbowego Beatę Papaj,
- eksperta skarbowego Grzegorza Pajkę,

na podstawie upoważnienia nr 2401-IWW1.0921.33.2017.1/065066/2017 wydanego 17 maja 2017 r. przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.

Kontrola została zarejestrowana w książce kontroli pod numerem 2, w dniu 24 maja 2017 r.

Zakres kontroli

Atmosfera pracy oraz występowanie zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu w latach 2016-2017.

Cel i metoda kontroli

Przeprowadzenie badań ankietowych w celu dokonania ustaleń na temat atmosfery pracy oraz występowania zjawiska mobbingu w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu.



Krajowa Administracja
Skarbowa

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 Urzędzie Skarbowym w Zabrze.

Podstawa prawna funkcjonowania urzędu

W okresie kontrolowanym organizacja Urzędu Skarbowego w Zabrzu była uregulowana:

- 1) zarządzeniem nr 63/15 Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach z dnia 1 kwietnia 2015 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Zabrzu (ze zmianami);
- 2) zarządzeniem nr 42/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Zabrzu.

Ustalenia szczegółowe kontroli

Kontrole instytucjonalne przeprowadzone w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu

W 2016 i 2017 roku nie były prowadzone w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu kontrole, które swoim zakresem obejmowałyby kontrolowane zagadnienie.

Podjęte czynności

Dążąc do ustalenia stanu faktycznego kontrolujący podjęli następujące czynności:

- 1) pismem nr 2401-IWW1.0921.33.2017.3/066124/2017 z dnia 17.05.2017 r. zwrócono się do Wydziału Kadr IZK-1 w/m o udostępnienie listy osób świadczących pracę w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu w podziale na poszczególne komórki organizacyjne;
- 2) poproszono Naczelnika Urzędu Skarbowego w Zabrzu o przygotowanie urny oraz wyznaczenie jednego z pracowników urzędu aby uczestniczył w przekazywaniu ankiet;
- 3) pismem nr 2401-IWW1.0921.33.2017.5/069077/2017 z dnia 24.05.2017 r. zwrócono się do Naczelnika Urzędu Skarbowego w Zabrzu o zobowiązanie kadry kierowniczej podległego urzędu do poinformowania (w miarę możliwości) nieobecnych pracowników

- świadczących pracę w tym urzędzie o możliwości złożenia w dniach 25 i 26 maja 2017 r. w godzinach od 8:00 do 14:00 anonimowych ankiet na temat atmosfery pracy;
- 4) pismem nr 2401-IWW1.0921.33.2017.6/069098/2017 z dnia 24.05.2017 r., drogą elektroniczną, poinformowano pracowników o przeprowadzanym badaniu ankietowym w dniach kontroli; w piśmie tym wskazano, że ankiety są dobrowolne i zostaną rozdane pracownikom przez kontrolujących w jednym egzemplarzu w dniu 24.05.2017 r.; zawarto także informację, że w przypadku nieobecności pracownika można pobrać ankiety w dniach 25 i 26.05.2017 r.; do złożenia ankiet wyznaczono urnę ustawioną przy wejściu do pokoju nr 406, wskazując przedział czasowy od 8.00 do 14.00 do dnia 26.05.2017 r. włącznie;
 - 5) każdemu pracownikowi urzędu wręczono ankietę na stanowisku pracy, w obecności wyznaczonego przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Zabrzu kierownika Sekretariatu p. _____; z przeprowadzonych czynności spisano notatkę służbową, którą włączono w akta kontroli;
 - 6) wystawiono urnę w miejscu wskazanym w piśmie skierowanym do pracowników, tj. przy wejściu do pokoju nr 406 (US Zabrze);
 - 7) zebrano złożone ankiety opróżniając urnę każdego dnia po godzinie 14.00, a następnie poddano je analizie.

Stan zatrudnienia

Według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu zatrudnionych było 137 pracowników, ponadto świadczyło tam pracę 12 stażystów, 1 osoba na umowę zlecenie oraz 3 osoby z Agencji Pracy Tymczasowej.

Stan faktyczny

W dniu 24 maja 2017 r. rozdano pracownikom Urzędu Skarbowego w Zabrzu 129 ankiet. W dniu 25 maja wydano 3 ankiety i w dniu 26 maja 2 ankiety. Łącznie w trakcie kontroli rozdano 134 ankiety (na 153 osoby), co stanowi 88% ogółu pracowników, wraz ze stażystami, osobami zatrudnionymi na umowę zlecenie oraz osobami z Agencji Pracy Tymczasowej.

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 Urzędzie Skarbowym w Zabrzu zjawisk mobbingowych? Jeżeli tak, prosimy wskazać jakich, w jakiej komórce organizacyjnej oraz kto stosował takie działania.*

W ankiecie zawarto wzmiankę o art. 55 ust. 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej.

W dniu 24 maja 2017 r. do urny wystawionej przed pokojem nr 406 zostały złożone 4 ankiety. W dniu 25 maja złożono 13 ankiet i w dniu zakończenia czynności kontrolnych 37 ankiet. Łącznie złożono 54 ankiety (w tym 3 niewypełnione), co stanowi ok. 40 % wszystkich rozdanych ankiet.

W 26 przypadkach ankieta została wypełniona odręcznie na druku ankiety, 25 ankiet oddano wypełnionych w formie wydruku, z doklejonymi lub dołączonymi do ankiety odpowiedziami. Dwie ankiety były złożone w kopertach. Z uwagi na złożenie 3 ankiet niewypełnionych, analizie poddano 51 ankiet (38% spośród ankiet rozdanych).

Spośród 51 złożonych i wypełnionych ankiet w 35 przypadkach pracownicy udzielili odpowiedzi na wszystkie cztery pytania. W 10 ankietach odpowiedzi udzielono na trzy pytania, w 4 ankietach na dwa pytania i w 2 przypadkach udzielono odpowiedzi tylko na 1 pytanie.

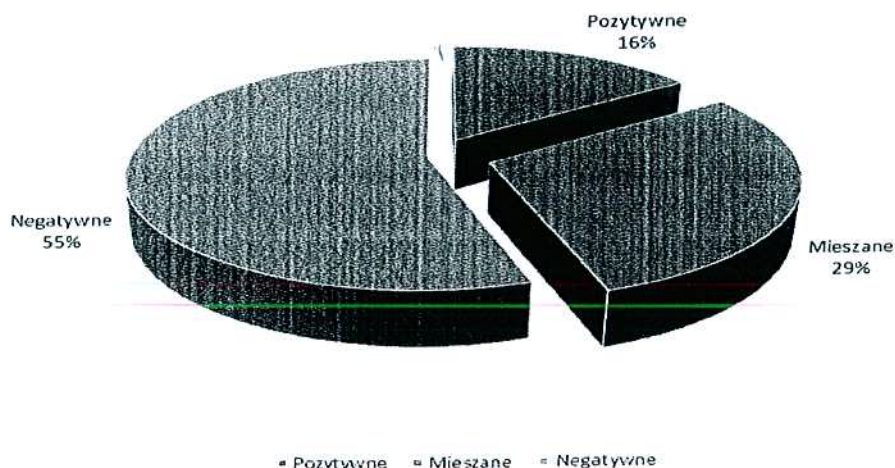
Osoby wypełniające ankiety w 20 przypadkach zaznaczyły pole odpowiadające wnioskowi o nieujawnianie danych umożliwiających identyfikację danych osobowych (anonimizację). Jeden z tych przypadków dotyczy niewypełnionej ankiety. W 23 przypadkach osoby wypełniające ankietę zaznaczyły pole wyboru oznaczające, że nie wnoszą o nieujawnianie danych umożliwiających identyfikację. W 9 przypadkach nie zaznaczono żadnego z dostępnych pól wyboru.

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

l.p.	Ocena atmosfery pracy wyrażona w ankiecie	Liczba złożonych i wypełnionych ankiet	Udział % we wszystkich złożonych ankietach
1	Liczba ankiet z oceną pozytywną	8	16%
2	Liczba ankiet z oceną mieszaną	15	29%
3	Liczba ankiet z oceną negatywną	28	55%
	Suma	51	100%

Wykres nr 1. Procentowy udział złożonych przez pracowników Urzędu Skarbowego w Zabrzu ankiet



Ankiety z oceną pozytywną i mieszaną panującej atmosfery pracy

W 8 ankietach jednoznacznie pozytywnie oceniono atmosferę w pracy. W przypadku 15 ankiet ocena była pozytywna lub zadawalająca, jednak ze wskazaniem przyczyn niezadowolenia pracowników (ankiety mieszane).

W przypadku ankiet z oceną pozytywną i mieszaną odnośnie atmosfery panującej w pracy wskazywano w szczególności na dobre relacje i współpracę pomiędzy współpracownikami a także na dobre relacje i współpracę z przełożonymi. W ankietach, zakwalifikowanych jako mieszane, czyli z pozytywną oceną atmosfery pracy w urzędzie z jednoczesnym sygnalizowaniem spostrzeżeń jakie mogą być przyczyną niezadowolenia pracowników, w odpowiedziach na pytanie 1 lub 2 wskazywano czynniki wpływające na złą atmosferę w pracy lub utrudniające wykonywanie obowiązków:

- wadliwy system wynagradzania, zbyt niskie wynagrodzenie w stosunku do wykonywanych zadań, zrównanie wynagrodzenia pracowników wykonujących różne zadania i posiadających różny staż pracy, brak podwyżek i perspektywę zamrożenia płac, brak motywacyjnego systemu premiowania pracowników,
- duże i wciąż rosnące obciążenie pracą, rosnące wymagania, nierówny podział zadań i obowiązków, powodujące nerwowość, napięcie i drażliwość,
- brak nowych pracowników w miejsce odchodzących z pracy,
- złe relacje pracowników z kierownikami, brak szacunku dla podwładnych i zaangażowania kierowników w pomoc przy realizowaniu trudnych zadań,
- kłopotliwy dojazd do ośrodków szkoleniowych w przypadku uczestnictwa w szkoleniach w ośrodkach zamiejscowych Krajowej Szkoły Skarbowości.
- postawę kierowników w stosunku do pracowników i wykonywanej przez nich pracy, brak wsparcia przy rozwiązywaniu problemów,
- konflikty w gronie kierownictwa urzędu,
- faworyzowanie niektórych pracowników przez przełożonych,
- brak etatów przy nadmiernej ilości zadań do wykonania oraz presji jak najszybszego załatwiania spraw,
- brak nowych uregulowań wewnętrznych i decyzyjności kierownika po reorganizacji urzędu,
- wieloletni brak awansu,
- brak podwyżek w sferze budżetowej,
- zbyt dużą liczbę stażystów w sytuacji braku możliwości ich zatrudnienia,
- niezrozumiałe bariery w dostępie do informacji,
- złe warunki pracy, w szczególności brak klimatyzowanych pomieszczeń,
- awarie programów, aplikacji oraz urządzeń biurowych,
- plotki.

W 28 ankietach negatywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi 55% wypełnionych i złożonych ankiet. Ankiet z oceną pozytywną lub mieszaną w sumie było 23, tj. 45 % ogółu, czyli o 10 % mniej niż ankiet z oceną negatywną.

Ankiety z oceną negatywną panującej atmosfery w pracy

Z uwagi na szeroki zakres czynników wskazanych w ankietach jako wpływających na negatywną ocenę atmosfery pracy w urzędzie, dokonano ich opisu z podziałem na zadane w ankiecie pytania. W przedstawionej analizie udzielonych odpowiedzi przedstawiono także skalę ich występowania w ankiecie.

Na pytanie nr 1: „*Jak oceniacie Państwo panującą atmosferę w pracy? Prosimy o podanie przyczyn zadowolenia lub ewentualnego niezadowolenia*” negatywnej odpowiedzi udzieliło 28 ankietowanych. W jednym przypadku udzielono jednej odpowiedzi na pytanie nr 1 i 2. W odpowiedziach wskazywano na następujące przyczyny złej atmosfery w pracy:

1. uprzywilejowanie i faworyzowanie niektórych pracowników przez kierowników (8 ankiet - ok. 16%),

2. zrównanie wynagrodzeń (mnożników) pracownikom przy różnych kwalifikacjach, stażu pracy i zakresie realizowanych zadań (8 ankiet - ok. 16 %),
3. przeciążenie pracą i nakładanie nowych obowiązków przy równoczesnym wstrzymaniu etatów (8 ankiet – ok. 16%),
4. niski poziom wynagrodzenia nieadekwatny do odpowiedzialności pracownika i wykonywanych zadań względnie do stażu pracy (8 ankiet – ok. 16%),
5. frustracja i stres wynikający ze wzrostu obciążenia pracą lub przeciążenia pracą (6 ankiet – ok. 12%),
6. długotrwały brak awansów i podwyżek wynagrodzenia przy dobrej ocenie pracownika i podnoszeniu kwalifikacji zawodowych oraz praktyka awansowania na stanowisku bez zmiany mnożnika (5 ankiet – ok. 10%),
7. brak motywacji wynikający z braku środków finansowych i niesprawiedliwego, niezależnego od wyników i zaangażowania w pracy podziału premii/nagród (5 ankiet – ok. 10%),
8. rozczarowanie zmianami związanymi z wprowadzeniem reformy KAS (5 ankiet – ok. 10%),
9. brak szacunku dla pracownika ze strony przełożonych, IAS i MF lub w relacji młodszych do starszych pracowników urzędu (5 ankiet – ok. 10%),
10. brak wsparcia kierownika w rozwiązywaniu problemów, brak czasu dla podwładnego lub w ogóle brak zaangażowania w sprawy komórki (4 ankiety – ok. 8%),
11. wadliwie działające systemy, programy i urządzenia biurowe (3 ankiety – ok. 6%),
12. niesprawiedliwy podział miejsc na parkingu przy urzędzie (2 ankiety – ok. 4%),
13. niezachowanie podległości służbowej przy wydawaniu poleceń pracownikom (2 ankiety – 4%),
14. oszczędności realizowane kosztem pracowników, w tym ograniczenia w zakresie dostępności materiałów biurowych, częste awarie windy, oszczędzanie na ogrzewaniu (2 ankiety – ok. 4%),
15. zły wizerunek skarbowości kreowany przez Ministerstwo Finansów i media (1 ankietą – ok. 2%),
16. odejścia z pracy z powodu braku perspektywy rozwoju (1 ankietą – ok. 2%),
17. brak poczucia stabilizacji (1 ankietą – ok. 2%),
18. utrzymywanie „kominów płacowych” w stosunku do osób, które objęły niższe stanowisko i łatwiejszy zakres obowiązków (1 ankietą – ok. 2%),
19. problem z uzyskaniem skierowania na szkolenia pomimo dobrowolnego zgłoszenia pracownika (1 ankietą – ok. 2%),
20. wykonywanie pracy na stanowisku objętym stałym monitoringiem (1 ankietą – ok. 2%),

Wśród ankiet z negatywną oceną atmosfery panującej w pracy, na pytanie nr 2: „*Kto lub co wg Państwa wpływa na złą atmosferę w pracy lub utrudnia wykonywanie obowiązków?*” odpowiedzi udzieliło 22 ankietowanych. W 2 przypadkach jako odpowiedź wpisano: „*brak*” lub „*ustalcie Państwo sami (patrz ad. 1)*”. W jednym przypadku udzielono jednej odpowiedzi na pytanie nr 1 i 2. W ankietach wskazano następujące przyczyny wpływające na złą atmosferę lub utrudniające wykonywanie obowiązków:

1. utrudnienia w pracy wynikające z częstych awarii linii telefonicznej, windy, sieci informatycznej, powolnego działania systemów (5 ankiet – ok. 10%),
2. brak jasności w poleceniach kierownictwa, częste zmiany decyzji i poleceń, brak jasno określonych priorytetów (w 2 ankietach wskazano na taki sposób pracy ZN) i brak konstruktywnego rozwiązywania problemów merytorycznych w relacjach przełożony-podwładny (5 ankiet – ok. 10%),
3. uprzywilejowanie i faworyzowanie niektórych pracowników przez kierowników (4 ankiety – ok. 8%),
4. nierównomierny podział zadań pomiędzy komórkami organizacyjnymi urzędu lub pomiędzy pracownikami w komórce (3 ankiety – ok. 6%),
5. rosnąca liczba zadań przy malejącej liczbie pracowników, co skutkuje rosnącymi

- zaległościami w realizacji zadań (2 ankiety – ok. 4%),
6. brak szkoleń warsztatowych z wymianą doświadczeń pomiędzy uczestnikami, konieczność samodzielnego rozwiązywania problemów (2 ankiety – ok. 4%),
 7. ograniczony dostęp do informacji w zakresie funkcjonowania urzędu, o wysokości premii (nagród) oraz ich podziału pomiędzy pracowników komórki (2 ankiety – ok. 4%),
 8. oszczędzanie na urządzeniach drukujących, skutkujące wykorzystaniem nadmiernej ilości czasu pracy na czynności techniczne (2 ankiety – ok. 4%),
 9. priorytetowa realizacja mierników przy wykonywaniu zadań, co skutkuje pobieżnym załatwianiem spraw (2 ankiety – ok. 4%),
 10. zbyt niskie wynagrodzenia w stosunku do ilości i trudności realizowanych zadań (2 ankiety – ok. 4%),
 11. załatwienie kilku spraw jednocześnie (2 ankiety – ok. 4%),
 12. brak radcy prawnego w urzędzie (1 ankieta – ok. 2%),
 13. wadliwy model wnioskowania o awanse i zatwierdzania awansów (1 ankieta – ok. 2%),
 14. „lizusostwo” i donosicielstwo niektórych pracowników wobec przełożonych (1 ankieta – ok. 2%),
 15. zamrożenie płac i brak środków na wszystko (1 ankieta – ok. 2%),
 16. zrównanie wynagrodzeń (mnożników) pracownikom przy różnych kwalifikacjach, stażu pracy i zakresie realizowanych zadań (1 ankieta – ok. 2%),
 17. brak perspektyw pomimo starań i zaangażowania (1 ankieta – ok. 2%),
 18. brak współpracy pomiędzy kierownikami poszczególnych komórek urzędu (1 ankieta – ok. 2%),
 19. brak zaangażowania niektórych pracowników, co przekłada się na pracę całej komórki (1 ankieta – ok. 2%),
 20. konieczność udzielania wsparcia działowi SOB przy wprowadzaniu zeznań i deklaracji w sytuacji gdy rosną własne zaległości (1 ankieta – ok. 2%),
 21. nieodpowiednie stanowisko do pracy z komputerem (1 ankieta – ok. 2%),
 22. brak wentylacji i klimatyzacji (1 ankieta – ok. 2%).

Na pytanie nr 3 *„Jakie wg Państwa zdarzenia (fakty) powinny zostać objęte kontrolą wewnętrzną, aby wyjaśnić co wpływa na ewentualną złą atmosferę w pracy?”* odpowiedzi udzieliło 38 spośród 51 ankietowanych, którzy złożyli wypełnione ankiety. W 4 przypadkach jako odpowiedź wskazano: „brak”, „brak uwag” lub „nie dotyczy”. W jednym przypadku podano „ustalcie Państwo sami (patrz ad.1)” i w jednym przypadku odwołano się do odpowiedzi na pytanie nr 2 i 4. Pozostałe odpowiedzi wskazywały na:

1. zasady przyznawania awansów, przeszerzegowania, premiowania (przyznawania nagród) i ocen okresowych pracowników, w szczególności w przypadku pracowników z długoletnim stażem (8 ankiet – ok. 16%),
2. obciążenie pracą na równorzędnych stanowiskach oraz w poszczególnych komórkach (4 ankiety – ok. 8%),
3. zasady zatwierdzania urlopów pracownikom i zabezpieczania obsady etatowej przez kierowników komórek (4 ankiety – ok. 8%),
4. ograniczenia w dostępie do informacji od kierowników w zakresie przydzielania premii pracownikom (2 ankiety – ok. 4%),
5. politykę kadrową i kształtowania wynagrodzeń pracownikom (2 ankiety – ok. 4%),
6. strukturę podległości działów pod ZN (2 ankiety – ok. 4%),
7. czas pracy urzędników służby cywilnej (1 ankieta – ok. 2%),
8. wprowadzone rozwiązania organizacyjne i sprzętowe w zakresie drukowania dokumentów oraz dokonywania bieżących napraw wind (1 ankieta – ok. 2%),
9. nadzór służbowy nad kierownikami komórek organizacyjnych (1 ankieta – ok. 2%),
10. warunki pracy w ramach BHP (1 ankieta – ok. 2%),

11. zasadność przyjmowania stażystów (1 ankieta – ok. 2%).

Na pytanie nr 4 „Czy spotkali się Państwo z występowaniem w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu zjawisk mobbingowych. Jeżeli tak, prosimy wskazać jakich, w jakiej komórce organizacyjnej oraz kto stosował takie działania?” w 13 przypadkach ankietowani wskazali jako zjawiska mobbingowe następujące zagadnienia:

1. przedstawienie pracownikom urzędu propozycji wynagrodzenia, ustalonego wg jednakowego mnożnika, bez uwzględnienia różnic w zakresie doświadczenia, stanowiska, komórki (7 ankiet-ok. 14%),
2. praca w soboty w dziale SER1 i SER2 (2 ankiety-ok. 4%),
3. zaniżenie oceny okresowej przez kierownika, nadmiar obowiązków nałożonych na jednego pracownika (1 ankieta-ok. 2 %),
4. nieinformowanie poszczególnych pracowników przez kierownika o sposobie podziału premii, faworyzowanie niektórych pracowników przy podziale premii lub nagród (1 ankieta-ok. 2%),
5. przydzielanie skomplikowanych i dodatkowych zadań tym samym pracownikom (1 ankieta-ok. 2%),
6. niewłaściwe odnoszenie się do stażystów (1 ankieta-ok. 2%).

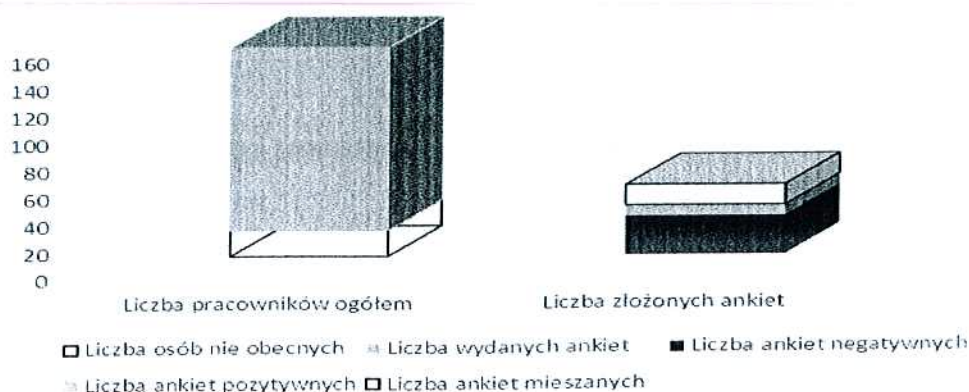
W ankietach podniesiony został także problem dyskryminowania pracowników przez pracodawcę, przejawiający się w konieczności wykonywania części zadań poza godzinami pracy przez urzędnika służby cywilnej a także wobec osób posiadających uprawnienia emerytalne, którym wręczono nową propozycję pracy pod przymusem złożenia oświadczenia o terminie odejścia z pracy.

W czterech ankietach opisano przykłady, które mogą wskazywać na występowanie zjawisk niepożądanych o charakterze mobbingu. W dwóch z nich wskazano na nękanie niektórych pracowników, krzykzenie, nieodbieranie telefonów od pracowników, poniżające zachowania, wyśmiewanie się z pracownika. W jednej odpowiedzi ankietowany potwierdził występowanie zjawiska mobbingu zaznaczając, że nie dotyczyło jego osoby i powinny wypowiedzieć się osoby, które go doświadczyły.

W kolejnej ankiecie wskazano komórkę cyt.: „referat wierzycielstwa” (informacja prawdopodobnie dotyczy Referatu Spraw Wierzycielskich US w Zabrzu), w której zdaniem ankietowanego występowało zjawisko mobbingu. W żadnej z tych ankiet nie wskazano konkretnej osoby, która dopuściła się mobbingu, ani nie podano żadnych szczegółów sprawy.

Wyniki uzyskane po przeprowadzonym badaniu ankietowym w odniesieniu do liczby pracowników zatrudnionych w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu przedstawia wykres nr 2.

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



Wykres przedstawia liczbę osób zatrudnionych w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu w podziale na liczbę osób obecnych w pracy w trakcie przedmiotowej kontroli, tj. 134 osoby oraz liczbę osób nieobecnych, tj. 19, w porównaniu z liczbą złożonych i wypełnionych ankiet na temat panującej atmosfery pracy (51 sztuk) z podziałem na opinie negatywne (28 sztuk), jednoznacznie pozytywne (8 sztuk) i mieszane (15 sztuk).

Szczegółowe zestawienie przedstawiające przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego dot. atmosfery pracy w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu przedstawia wykres nr 3.

Wykres nr 3. Przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego



Ocena ustalonego stanu faktycznego

Ankiety były składane dobrowolnie i anonimowo. Spośród 19 osób nieobecnych w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu w dniach 24-26 maja 2017 r., 13 pracowników powiadomiono o możliwości wypełnienia ankiety. Z informacji przedstawionych przez kierownika sekretariatu wynika, że nie udało się powiadomić 6 osób. Z rozdanych 134 ankiet złożono 54, co stanowi 40% ankiet rozdanych. Należy zaznaczyć, że złożono 3 niewypełnione ankiety. Spośród złożonych i wypełnionych ankiet w 28 (co stanowi 55%) wskazano na negatywną atmosferę w pracy w kontrolowanym urzędzie. W 15 ankietach (stanowiących 29% złożonych i wypełnionych ankiet) wskazano na atmosferę pozytywną z elementami negatywnymi (niezadowolenia). W 8 ankietach (stanowiących 16% złożonych i wypełnionych ankiet) na jednoznacznie pozytywną. Ankiet nie złożyło 60% uprawnionych pracowników, obecnych w dniach 24-26 maja w urzędzie.

W ankietach oceniających pozytywnie atmosferę w pracy wskazywano najczęściej na dobrą komunikację między pracownikami, rzadziej na dobre relacje i współpracę z przełożonymi przy realizacji zadań. Pomimo pozytywnej lub mieszanej oceny atmosfery w pracy ankietowani przytaczali, co może mieć wpływ na złą atmosferę pracy i negatywne odczucia innych pracowników. Wskazywano głównie na zbyt niskie wynagrodzenie w stosunku do wykonywanej pracy, zrównanie wynagrodzenia pracowników wykonujących różne zadania i posiadających różny staż pracy, brak podwyżek i perspektywę zamrożenia płac, nadmierne i wciąż rosnące obciążenie pracą, wadliwe relacje kierowników z pracownikami oraz kwestie organizacyjne techniczne, szczegółowo opisane w niniejszym sprawozdaniu.

W ankietach oceniających negatywnie atmosferę w pracy dominowały zastrzeżenia dotyczące demotywującego wpływu sytuacji w zakresie płac, wynikającego ze zrównania wynagrodzeń (mnożników) pracownikom i ogólnie ich niskiego poziomu, długotrwałego braku podwyżek

i awansów, sytuacji związanych z przydzielaniem premii, wadliwego postępowania kierownictwa wobec pracowników przejawiającego się m.in. przez faworyzowanie niektórych kosztem innych, braku szacunku dla pracowników, nierównego przydziału zadań i obowiązków, nadmiernego i wciąż rosnącego obciążenia pracą i wynikającego stąd stresu i frustracji, negatywnej oceny zmian wprowadzonych w związku z reformą KAS oraz innych kwestii organizacyjnych i technicznych.

Biorąc pod uwagę procentowy udział pracowników US w Zabrzu w przeprowadzonym badaniu ankietowym (tj. 40%) oraz zważywszy, że dominującym powodem niezadowolenia pracowników i negatywnej oceny atmosfery pracy są kwestie związane z 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 51 złożonych i wypełnionych ankiet, w 17 przypadkach, co stanowi 33%, pracownicy wskazali na jego istnienie w urzędzie. Jest to znacząca ilość, przy czym 13 z 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 1975 roku Kodeks pracy (Dz.U. z 2016, nr 1666 t.j. ze zm.). Analiza pozostałych czterech ankiet wskazuje na możliwość istnienia zjawiska mobbingu w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu, jednak nie daje podstaw do jednoznacznego stwierdzenia jego występowania.

Podsumowanie kontroli uproszczonej i zalecenia pokontrolne

Uzyskane odpowiedzi na pytania zadane w ankietach oraz ich analiza wskazuje, że przeważająca grupa pracowników nie jest zadowolona z atmosfery pracy panującej w urzędzie. Wskazano również na ewentualną możliwość występowania zjawiska mobbingu.

W związku z powyższym poleca się Naczelnikowi Urzędu Skarbowego w Zabrzu:

1. Dołożyć wszelkich starań, aby podtrzymywać 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 państwa. Należy pamiętać, że pozytywna atmosfera pracy, w znacznym stopniu jest zasługą pracowników.
2. Zwrócić uwagę na prowadzony przez kadrę kierowniczą nadzór nad pracownikami oraz stosowane metody zarządzania, mogące nosić znamiona mobbingu lub dyskryminacji pracowników. W szczególności rozpoznać sytuację w Referacie Spraw Wierzycielskich oraz relacje pracowników ze stażystami. W razie potrzeby wyciągnąć właściwe wnioski kadrowe. Objąć zespół zarządzający Urzędem Skarbowego w Zabrzu obowiązkiem przeprowadzenia szkolenia z zakresu zarządzania personelem, przy wykorzystaniu dostępnych szkoleń w systemie zdalnej edukacji (Atena 2).
3. Przypomnieć podległym pracownikom, o możliwości złożenia zawiadomienia o mobbingu do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, zgodnie z postanowieniami zarządzenia 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. Objąć osobistym nadzorem kwestie związane ze wsparciem przez kadrę kierowniczą pracowników w realizacji powierzonych im zadań.
5. Przy realizacji bieżących zadań zwrócić uwagę na zachowanie zasady podległości służbowej zgodnie z obowiązującym regulaminem organizacyjnym Urzędu Skarbowego w Zabrzu.
6. Objąć osobistym 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. Wprowadzić odpowiednie mechanizmy usprawniające komunikację pomiędzy komórkami organizacyjnymi urzędu.
8. Poddać analizie obciążenie pracowników realizowanymi zadaniami w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu, a w razie potrzeby dokonać stosownych ruchów kadrowych.
9. Objąć kontrolą funkcjonalną zagadnienie zatwierdzania urlopów pracownikom i zabezpieczania obsady etatowej przez kierowników komórek organizacyjnych.
10. W terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania niniejszego sprawozdania przedstawić wyniki wdrożonych rozwiązań organizacyjnych mających na celu poprawę atmosfery pracy w Urzędzie Skarbowym w Zabrzu.

Na powyższych ustaleniach sprawozdanie zakończono.

Pouczenie

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

Otrzymują:

1. Pan Andrzej Konewka
Naczelnik US w Zabrzu
2. IAS IWW1 a/a.

Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Katowicach
Tatiana Pawlik
Tatiana Pawlik