



**DYREKTOR
IZBY ADMINISTRACJI
SKARBOWEJ
W KATOWICACH**

Katowice, dnia 22 kwietnia 2017 r.

*Anonimowy' obywatel
Monika Staroska kier Ref. SKW
uwzględniając przepisy dot.
zachowanie tajemnicy skarbowej
oraz अन्य अन्य obywatel*

2401-IWW1.0921.27.2017.17 | 054574 | 2017

Kierownik Ref. c

Monika Staroska

SPRAWOZDANIE

z kontroli uproszczonej przeprowadzonej w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie w dniach od 10 do 12 kwietnia 2017 r. przez pracowników Pierwszego i Trzeciego Działu Kontroli Wewnętrznej (IWW1 i IWW3) Izby Administracji Skarbowej w Katowicach:

- komisarza skarbowego Magdaleny Tykierkę (IWW1),
- młodszego eksperta służby celnej Dariusza Ścigaja (IWW3).

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-IWW1.0921.27.2017.1/046906/2017, wydanego 6 kwietnia 2017 r. przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.

I. Dane ogólne

Nazwa jednostki kontrolowanej

Urząd Skarbowy w Jaworznie
43-600 Jaworzno, ul. Grunwaldzka 274

Kierownictwo urzędu

Tatiana Pawlik – Naczelnik US w Jaworznie (NUS)

Stan zatrudnienia

Według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie pracę świadczyło 86 osób, z czego 82 osoby stanowili pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę, jedna osoba zatrudniona na podstawie umowy zlecenia i trzy osoby odbywały staż w urzędzie.

II. Przedmiot i zakres kontroli

Atmosfera pracy oraz występowanie zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie. Kontrolą objęto okres 2016-2017.



Krajowa Administracja
Skarbowa

III. Cel kontroli

Przeprowadzenie badań ankietowych na temat atmosfery pracy oraz ewentualnego występowania zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie.

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 oraz występowania zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie.

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 45/15 Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach z dnia 1 kwietnia 2015 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Jaworznie (ze zm.)	1.04.2015	1.04.2015	30.06.2016
2.	Zarządzenie nr 126/2016 Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach z dnia 28 czerwca 2016 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Jaworznie	28.06.2016	1.07.2016	28.02.2017
3.	Zarządzenie nr 26/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Jaworznie	10.03.2017	1.03.2017	obowiązuje

Obecnie podstawą prawną funkcjonowania Urzędu Skarbowego w Jaworznie jest regulamin organizacyjny nadany zarządzeniem Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach nr 26/2017 z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Jaworznie.

VI. Ustalenia szczegółowe kontroli

VI. 1. Kontrole instytucjonalne przeprowadzone w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie

Na podstawie książki kontroli prowadzonej w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie 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 kontrolujący podjęli następujące czynności:

- 1) pismem nr 2401-IWW1.0921.27.2017.4/046922/2017 poproszono o przedłożenie listy osób świadczących pracę w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie zatrudnionych w poszczególnych komórkach organizacyjnych;
- 2) poproszono Naczelnika Urzędu Skarbowego w Jaworznie o przygotowanie urny oraz wyznaczenie pracownika znającego pracowników oraz budynek, aby uczestniczył w przekazywaniu ankiet;
- 3) pismem nr 2401-IWW1.0921.27.2017.5/047034/2017 z dnia 10.04.2017 r. zwrócono się do Naczelnika Urzędu Skarbowego w Jaworznie o zobowiązanie kadry kierowniczej podległego urzędu do poinformowania (w miarę możliwości) nieobecnych pracowników świadczących pracę w tym urzędzie o możliwości złożenia w dniach 11 i 12 kwietnia 2017 r. w godzinach od 8:30 do 13:30 anonimowych ankiet na temat atmosfery pracy oraz ewentualnego występowania - zjawisk - mobbingowych - w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie;
- 4) pismem nr 2401-IWW1.0921.27.2017.6/047037/2017 z dnia 10.04.2017 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 Urzędu Skarbowego w Jaworznie starszego inspektora w Referacie Identyfikacji i Weryfikacji Poprawności Rejestracji Podatników (SKI) p. Jarosława Kłoca; z przeprowadzonych czynności spisano notatkę służbową;
- 6) wystawiono urnę w miejscu wskazanym w piśmie skierowanym do pracowników, tj. obok pokoju 308;
- 7) zebrano złożone do urny anonimowe ankiety i poddano je analizie.

VI. 3. Stan faktyczny

Pismem nr 2401-IWW1.0921.27.2017.6/047037/2017 z dnia 10.04.2017 r. kontrolujący wystąpili do wszystkich pracowników Urzędu Skarbowego w Jaworznie (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 oraz występowania zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie. Jednocześnie w piśmie poinformowano, że ankiety są dobrowolne i zostaną rozdane pracownikom w jednym egzemplarzu przez kontrolujących w dniu 10 kwietnia 2017 r. W przypadku nieobecności pracownika w dniu 10 kwietnia 2017 r. poinformowano, że jest możliwość odebrania ankiety również w dniach 11 i 12 kwietnia 2017 r. Wskazano, że złożenie ww. ankiet jest możliwe w dniach 11 i 12 kwietnia 2017 r., w urnie obok pokoju nr 308 (US w Jaworznie) w godzinach od 8.30 do 13.30.

Kontrolujący przekazali indywidualnie każdemu pracownikowi na stanowisku pracy w obecności starszego inspektora w referacie SKI p. Jarosława Kłoca - ankietę, jednocześnie potwierdzając, że

otrzymali informację za pośrednictwem aplikacji SZD oraz drogą mejlową na temat prowadzonego badania ankietowego. W dniu 10 kwietnia 2017 r. wydano 71 ankiet na 86 osób świadczących pracę w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie. Z przeprowadzenia powyższych czynności spisano notatkę służbową z pracownikiem uczestniczącym w rozdaniu ankiet, którą włączono w akta kontroli. Dodatkowo 1 osoba pobrała ankietę 11 kwietnia 2017 r. i 6 osób w dniu 12 kwietnia 2017 r. z uwagi na nieobecność w dniach poprzednich. W jednym przypadku osoba obecna w pracy w dniu 11.04.2017 r. (nieobecna w dniach 10 i 12.04.2017 r.) i posiadająca wiedzę o prowadzonej kontroli nie zgłosiła się do kontrolujących celem odebrania ankiet. Łącznie wydano w toku kontroli 78 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 Urzędzie Skarbowym w Jaworznie zjawisk mobbingowych (jeżeli tak, prosimy wskazać jakich, w jakiej komórce organizacyjnej oraz kto stosował takie działania) oraz nieetycznych zachowań kierownictwa (Naczelnika, Zastępcy Naczelnika)?

W dniu 11 kwietnia 2017 r. zostały złożone 3 ankiet, z kolei 12 kwietnia 2017 r. 45 ankiet. Łącznie złożono 48 ankiet, co stanowi około 62% rozdanych ankiet. 43 ankiet wypełniono ręcznie, 2 ankiet zostały wypełnione komputerowo (wydruki z komputera zostały naklejone lub w inny sposób przytwierdzone do ankiet) w 2 przypadkach złożono ankietę niewypełnioną. W jednym przypadku ankiet nie została wypełniona, lecz dołączono do niej wydruk komputerowy. W 33 ankietach pracownicy udzielili odpowiedzi na wszystkie cztery pytania, 5 pracowników odpowiedziało na trzy pytania, na dwa pytania odpowiedziało 3 pracowników. Na jedno pytanie udzieliło odpowiedzi 4 ankietowanych. Jedna osoba złożyła wydruk komputerowy (dołączyła niewypełnioną ankietę), w którym udzieliła odpowiedzi na wszystkie cztery pytania. Wydruk został statystycznie wliczony do badania ankietowego. Dwóch pracowników nie wypowiedziało się w kwestii atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie (złożyło niewypełnione ankiet). Do celów statystycznych przyjęto zatem 46 ankiet, które zostały złożone i wypełnione, co stanowi 59% rozdanych ankiet.

Wszystkie ankiet poddano szczegółowej analizie.

W 10 ankietach jednoznacznie pozytywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi ok. 22% wszystkich wypełnionych ankiet. Wskazano m.in. na:

- przyjazną atmosferę,
- dobrą komunikację,
- zgrany zespół współpracowników,
- wsparcie kierownictwa i pozytywne nastawienie do pracowników,
- relacje pracowników z przełożonymi oparte na wzajemnym szacunku i zaufaniu.

W 19 ankietach wskazano na atmosferę pozytywną z elementami negatywnymi (atmosferę mieszaną), co stanowi 41% wszystkich wypełnionych ankiet. Podniesiono w nich jakie mogą być przyczyny niezadowolenia pracowników i wymieniono m.in:

- nadmierne obciążenie pracą,
- ciągłe zmiany struktury organizacyjnej,
- braki kadrowe w poszczególnych komórkach,
- krótki termin realizacji zadań do wykonania przydzielonych przez IAS,
- kontakt z klientami zewnętrznymi,
- brak współpracy między pracownikami,
- brak odpowiedzialności niektórych pracowników za przydzielone im zadania,
- problemy informatyczne (wolno działające programy i zawieszanie się systemów),
- brak wzajemnego poszanowania wśród pracowników,
- brak podwyżek i niskie wynagrodzenia,
- ciągłe zmiany przepisów,
- zbyt duże obciążenie pracą uniemożliwiające udział w szkoleniach, kursach poszerzających wiedzę,
- nieodpowiednie warunki pracy (zbyt wysoka temperatura w pomieszczeniach),
- polityka zarządzania przedsiębiorstwem poprzedniego kierownictwa,
- brak szkoleń, materiałów, wytycznych,
- plotkarstwo,
- zazdrość,
- duża absencja pracowników,
- nierówne traktowanie pracowników,
- mierniki,
- nierówne obciążenie pracą pomiędzy pracownikami (zależne od tempa pracy),
- natłok pracy,
- coraz więcej obowiązków,
- brak pomocy ze strony pracowników tymczasowych (stażystów , praktykantów).

Proponowano ponadto objąć kontrolą:

- obciążenie pracą,
- podział pracy w działach,
- zasady wynagradzania pracowników,
- wykorzystanie czasu pracy na przerwy śniadaniowe,
- zasadność korzystania ze zwolnień lekarskich.

W 17 ankietach negatywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi 37% wszystkich wypełnionych 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. nierówne traktowanie pracowników w działach przez przełożonych,
2. nierówne obciążenie pracą,
3. nierówny podział premii,
4. brak motywacji do pracy mimo zaangażowania pracowników,
5. konflikt między pracownikami spowodowany przeciążeniem pracą pod presją,
6. niskie wynagrodzenia, brak od 2007 r. waloryzacji wynagrodzeń,
7. duże obciążenie pracą,
8. zazdrość, zawiść,
9. brak zrozumienia i poszanowania drugiego człowieka,

10. protekcja,
11. bezpodstawne podnoszenie głosu przez kierownika,
12. braki kadrowe,
13. terminowość nakładanych obowiązków,
14. brak motywacji,
15. tolerowanie osób nieumiejących współpracować w grupie,
16. brak kontroli przełożonych korzystania z L-4,
17. zbyt częste przerwy śniadaniowe (wychodzenie na papierosy),
18. spożywanie posiłków o intensywnym, nieprzyjemnym zapachu,
19. wskaźniki, mierniki i procedury,
20. konieczność zostawania w pracy po godzinach,
21. brak poszanowania ze strony przełożonych,
22. brak pomocy ze strony kierowników,
23. zmiana postawy i zachowania niektórych kierowników w związku z prowadzonymi czynnościami kontrolnymi,
24. faworyzowanie niektórych pracowników i działów,
25. konflikty między pracownikami,
26. brak szkoleń,
27. zła infrastruktura techniczna (psujące się drukarki, ksera, nie działające programy komputerowe),
28. wydawanie poleceń przez kierowników niepodległym pracownikom,
29. nierówne traktowanie pracowników w zakresie udzielania urlopów,
30. brak przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi,
31. niepewność zatrudnienia w związku z wejściem w życie ustawy o KAS,
32. duża absencja chorobowa,
33. chaos organizacyjny,
34. przesuwanie zadań pomiędzy komórkami organizacyjnymi,
35. brak wiedzy merytorycznej kierowników,
36. brak pomocy i wsparcia ze strony kierownictwa („ja mam inną robotę”),
37. brak wartościowania stanowisk pracy powodująca rozbieżności płacowe wśród pracowników wykonujących te same zadania.

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

1. zła organizacja pracy przełożonych,
2. faworyzowanie niektórych pracowników,
3. stosowanie niejednorodnych i niesprecyzowanych kryteriów oceny pracowników,
4. niedoceniać i niezauważanie pracy poszczególnych pracowników,
5. współpracownicy,
6. kierownik działu (nie wskazano konkretnej osoby), który niewłaściwie zachowuje się w stosunku do pracowników „krzyczy i wydziera się na pracowników”,
7. niskie wynagrodzenia,
8. osoby nieumiejące współpracować w grupie,
9. nierówny podział pracy,
10. pracownicy z wieloletnim stażem pracy w stosunku do których przełożeni nie chcą podejmować działań prowadzących do zmiany ich niewłaściwego zachowania,
11. obciążanie pracowników dodatkową pracą niewykonaną przez osoby, którym pierwotnie ją zlecono,
12. brak motywacji do pracy,
13. tolerowanie (planowanego) L-4,

14. korzystanie ze zwolnień lekarskich w przypadku przydzielenia pracownikom dużej ilości zadań do wykonania,
15. brak poszanowania pracowników,
16. niesprawiedliwy podział wynagrodzeń między pracownikami z wieloletnim stażem pracy a pracownikami z małym doświadczeniem,
17. brak współpracy między kierownikami a pracownikami,
18. obciążanie terminową pracą pracowników przed urlopem,
19. przekazywanie sprzecznych informacji pracownikom co wywołuje nieporozumienia między pracownikami,
20. trudności w otrzymaniu urlopu w terminie wskazanym przez pracownika,
21. zakres obowiązków,
22. braki kadrowe,
23. ciągła reorganizacja aparatu skarbowego,
24. niepewność zatrudnienia,
25. brak podwyżek,
26. przenoszenie zadań do zrealizowania przez inne komórki,
27. brak wiedzy merytorycznej i umiejętności zarządzania personelem ze strony kadry kierowniczej.

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. obciążenie pracą poszczególnych pracowników,
2. zasady podziału premii,
3. podział obowiązków między pracownikami,
4. zasady wynagradzania pracowników,
5. zakres czynności pracowników,
6. zakres wiedzy pracowników,
7. wykorzystanie planów urlopowych,
8. przestrzeganie zasad BHP, ppoż i regulaminu pracy,
9. warunki pracy pracowników związane z przyjmowaniem dokumentacji od podatników,
- 10. [REDAKOWANE]

Na pytanie nr 4: „Czy spotkali się Państwo z występowaniem w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie zjawisk mobbingowych (jeżeli tak, prosimy wskazać jakich, w jakiej komórce organizacyjnej oraz kto stosował takie działania) oraz nieetycznych zachowań kierownictwa (Naczelnika, Z-cy Naczelnika)?” w czterech przypadkach udzielono odpowiedzi wskazujących na ewentualne występowanie zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie, odpowiadano następująco:

1. [REDAKOWANE] kierownik stosował mobbing, krzyczał na pracowników, którzy nie wytrzymywali trudnej sytuacji i musieli poddać się leczeniu (wskazano, że poprzednie kierownictwo wiedziało o tej sytuacji i nie reagowało),
2. [REDAKOWANE]
3. w dziale (nie wskazano jakim) kierownik zastrasza pracowników, krzyczy, gnębi psychicznie i znęca się nad pracownikami,
4. o występowaniu zjawisk mobbingowych mogą świadczyć zwolnienia lekarskie od lekarzy specjalistów – psychiatrów i psychologów, a nieetycznym zachowaniem jest łamanie przepisów BHP, ppoż oraz regulaminu pracy poprzez palenie papierosów

w pomieszczeniach biurowych przez kadrę kierowniczą komórki SPV-1.

Na 17 ankiet zaliczonych do grupy ankiet negatywnie oceniających atmosferę pracy w 13 przypadkach ankietowani nie potwierdzili występowania zjawisk mobbingowych oraz nieetycznego zachowania kierownictwa w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie.

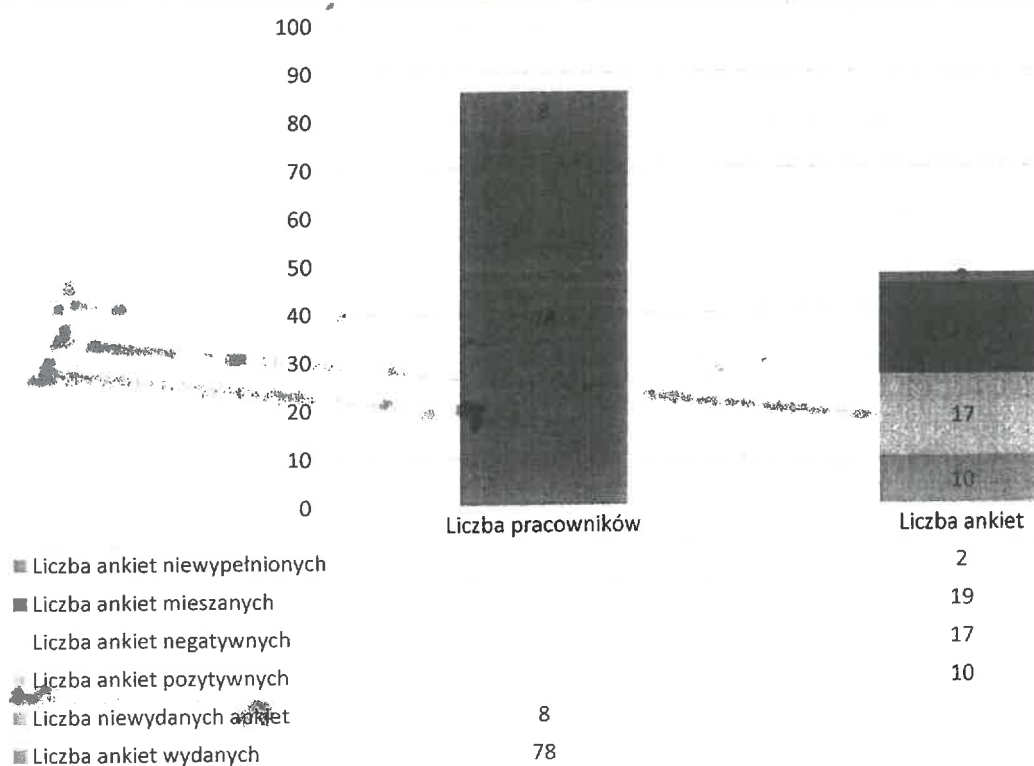
W ankietach zaliczonych do grupy ankiet pozytywnych z elementami niezadowolenia w jednym przypadku wskazano, że występowały zjawiska mobbingowe w komórce księgowości i w komórce podatku dochodowego, ale zaznaczono, że problem ten rozwiązano.

Zatem na 46 wypełnionych ankiet w 5 przypadkach wskazano na ewentualne występowanie zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie, co stanowi około 11% wszystkich wypełnionych ankiet, przy czym informacje o ewentualnym występowaniu zjawisk mobbingowych nie dotyczyły obecnego Naczelnika i obecnego Zastępcy Naczelnika.

W ośmiu przypadkach ankietowani stwierdzili, że atmosfera pracy w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie uległa poprawie po odejściu poprzedniej kadry zarządzającej wyższego szczebla.

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

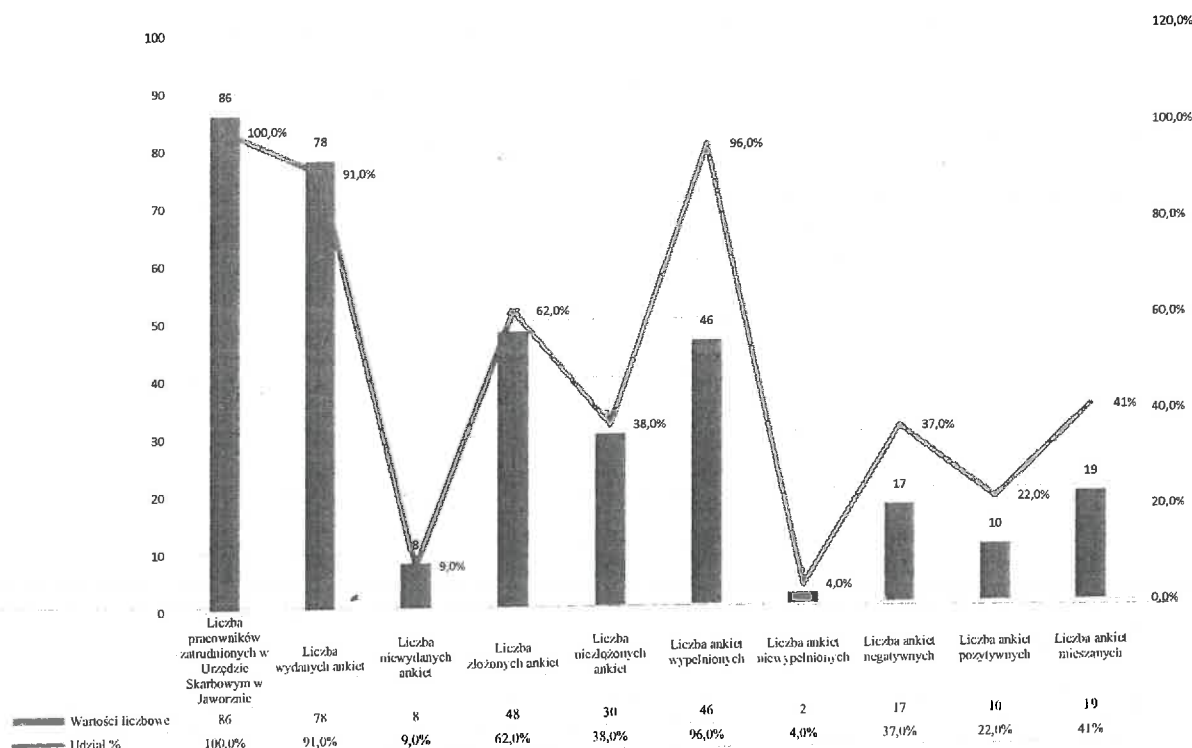
Wykres nr 1. Liczba złożonych ankiet w stosunku do liczby pracowników



Wykres przedstawia liczbę osób zatrudnionych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie (86) w podziale na liczbę osób obecnych w pracy w trakcie przedmiotowej kontroli, którym wydano ankietę, tj. 78 osób oraz liczbę osób nieobecnych w pracy w tym czasie, tj. 8 osób, w porównaniu z liczbą złożonych (wypełnionych) ankiet na temat panującej atmosfery pracy w ilości 46 sztuk z podziałem na opinie pozytywne (10), negatywne (17), mieszane (19) i ankietę złożoną niewypełnioną (2).

Szczegółowe zestawienie przedstawiające przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego dot. atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie przedstawia wykres nr 2.

Wykres nr 2. Przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego



Nadmienić należy, że kontrolujący pismem nr 2401-IWW1.0921.27.2017.5/0347034/2017 z dnia 10.04.2017 r. zobowiązali Naczelnika Urzędu Skarbowego w Jaworznie do poinformowania osób nieobecnych w dniach od 10 do 12 kwietnia 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 Urzędzie Skarbowym w Jaworznie.

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 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, niewłaściwe relacje pomiędzy pracownikami oraz niezadowolenie jednostkowych osób. Stwierdzono także, że atmosfera pracy w kontrolowanym Urzędzie Skarbowym poprawiła się po zmianie zarządzających urzędem wyższego szczebla.

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 byłego naczelnika,

jednak nie wskazano przykładów w tym zakresie. Wskazywano na nieprawidłowe zachowanie [redacted]
[redacted]
oraz że nie są przestrzegane zasady etyki korpusu służby cywilnej przez niektórych kierowników. Ponadto wiele wątpliwości wśród wielu respondentów budzi nierównomierne obciążenie pracą i 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 78 ankiet złożono 48 ankiet, co stanowi 62% ankiet rozdanych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie. Spośród 46 wypełnionych ankiet w 37% wskazano na negatywną atmosferę pracy w kontrolowanym urzędzie i w 22% na jednoznacznie pozytywną. W 41% ankiet wskazano na atmosferę pozytywną z elementami negatywnymi (niezadowolenia). Łącznie około 63% ankietowanych uznało, że atmosfera pracy w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie jest pozytywna, a przyczyn niezadowolenia należy szukać w czynnikach wewnętrznych i zewnętrznych opisanych szczegółowo w sprawozdaniu.

Reasumując powyższe wyniki należy stwierdzić, że atmosfera pracy w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie choć na ogół dobra, nie jest satysfakcjonująca.

VIII. Podsumowanie kontroli uproszczonej i zalecenia pokontrolne

Przeprowadzona kontrola nie potwierdziła jednoznacznie występowania niewłaściwej atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie, ale pozostaje ona niesatysfakcjonująca. 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 [redacted] W razie potrzeby wyciągnąć właściwe wnioski kadrowe.
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 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. Wyjaśnić we własnym zakresie kwestie nierównego obciążenia pracą pracowników, przyznawania nagród i wysokości wynagrodzeń.
5. Wzmocnić nadzór nad prawidłowym sporządzaniem ocen okresowych pracowników przez przełożonych.
6. Zwiększyć kontrolę nad prawidłowością przestrzegania regulaminowego wymiaru czasu pracy. Monitorować i weryfikować potrzebę zlecenia pracy po godzinach i w soboty.
7. Przeprowadzić we własnym zakresie kontrolę wewnętrzną dot. udzielania urlopów zgodnie z planem (harmonogramem) urlopów i powiadomić o jej wynikach dział IWW1.
8. W przypadku zwolnień lekarskich budzących wątpliwość co do ich zasadności, wnioskować do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach o rozważenie możliwości skierowania wniosku do ZUS o kontrolę prawidłowości korzystania z takich zwolnień.

9. Dokonywać systematycznego przeglądu w zakresie ilości i sprawności sprzętu komputerowego oraz materiałów biurowych. Bieżąco zgłaszać potrzeby zakupu lub naprawy.

10. Przypomnieć wszystkim pracownikom świadczącym pracę w Urzędzie Skarbowym w Jaworznie o konieczności przestrzegania zasad etyki w służbie cywilnej i poza służbą oraz przeprowadzić w tym zakresie stosowne szkolenia przypominające.

11. Przypomnieć pracownikom o obowiązku przestrzegania przepisów BHP i ppoż, zwłaszcza w kwestii palenia wyrobów tytoniowych w pomieszczeniach zakładu pracy.

12. W oparciu o dostępne szkolenia w systemie zdalnej edukacji (Atena 2) zlecić podległej kadrze kierowniczej doskonalenia z zakresu zarządzania personelem, zwłaszcza osobom wskazanym w punkcie 2 oraz kierownikowi komórki SPV-1.

13. Zlecić podległym pracownikom w terminie do 31 sierpnia 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 Urzędzie Skarbowym w Jaworznie.

Na powyższych ustaleniach sprawozdanie zakończono.

X. Pouczenie

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

Z upoważnienia
Dyrektora Urzędu Skarbowego
w Katowicach
[Podpis]
Izby Administracji Skarbowej w Katowicach
Janusz Kapić

Otrzymują:

1. Pani Tatiana Pawlik

Naczelnik US w Jaworznie,

2. IAS IWW1 a/a.