



Krajowa Administracja
Skarbowa

Bytom, dnia 15 listopada 2017 r.

**Urząd Skarbowy
w Bytomiu**

INFORMACJA

Na podstawie art. 5 ust. 2 oraz art. 8 ust. 5 ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1764 z późn. zm.) informuje się, że dokonano wyłączeń jawności treści zawartych w sprawozdaniu z przeprowadzonej w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu kontroli uproszczonej w zakresie „Atmosfera w pracy oraz występowanie zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu w latach 2016-2017”, na podstawie i w zakresie:

- 1) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922) – w zakresie ochrony danych osobowych pracowników,
- 2) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 459 z późn. zm.) w zakresie ochrony dóbr osobistych pracowników.

Anonimizacji dokonała: Małgorzata Gnacik

Zatwierdził do publikacji: Naczelnik Urzędu Skarbowego w Bytomiu Anna Bandura

NACZELNIK
URZĘDU SKARBOWEGO
W BYTOMIU
mgr Anna Bandura



**DYREKTOR
IZBY ADMINISTRACJI
SKARBOWEJ
W KATOWICACH**

Katowice, dnia 24 sierpnia 2017 r.

2401-IWW1.0921.36.2017.11/117026/2017

Pani Anna Bandura
Naczelnik Urzędu Skarbowego
w Bytomiu

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 Bytomiu
41-902 Bytom, ul. Wrocławska 92

Kierownik kontrolowanej jednostki

Anna Bandura - Naczelnik Urzędu Skarbowego w Bytomiu od 27.07.2009 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 28 do 30 czerwca 2017 r. przez pracowników Izby Administracji Skarbowej w Katowicach:

- eksperta skarbowego Magdaleny Tykierkę,
- eksperta skarbowego Grzegorza Pajkę,

na podstawie upoważnienia nr 2401-IWW1.0921.36.2017.1/086418/2017 wydanego 24 czerwca 2017 r. przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.

Kontrola została zarejestrowana w książce kontroli pod pozycją 3/2017 w dniu 28.06.2017 r.

Zakres kontroli

Atmosfera pracy oraz występowanie zjawisk mobbingowych w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu 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 Bytomiu.



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 Administracji Skarbowej w Katowicach nr 86/2017 z dnia 23 maja 2017 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przeprowadzania kontroli instytucjonalnej w podległych urządach.

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 Bytomiu.

Podstawa prawna funkcjonowania urzędu

W okresie kontrolowanym organizacja Urzędu Skarbowego w Bytomiu była uregulowana:

- 1) zarządzeniem nr 35/2015 Dyrektora Izby Skarbowej w Katowicach z dnia 1 kwietnia 2015 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Bytomiu (ze zmianami);
- 2) zarządzeniem nr 20/2017 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 10 marca 2017 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Bytomiu.

Ustalenia szczegółowe kontroli

Kontrole instytucjonalne przeprowadzone w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu

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

Podjęte czynności

Dążąc do ustalenia stanu faktycznego kontrolujący podjęli następujące czynności:

- 1) pismem nr 2401-IWW1.0921.36.2017.4/086679/2017 z dnia 23.06.2017 r. zwrócono się do Wydziału Kadr IZK-1 w/m o udostępnienie listy osób świadczących pracę w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu w podziale na poszczególne komórki organizacyjne;
- 2) w dniu rozpoczęcia kontroli poproszono Zastępcę Naczelnika Urzędu Skarbowego w Bytomiu p. Teresę Pieczkę o przygotowanie urny oraz wyznaczenie jednego z pracowników urzędu aby uczestniczył w przekazywaniu ankiet;
- 3) pismem nr 2401-IWW1.0921.36.2017.5/086698/2017 z dnia 28.06.2017 r. zwrócono się do Naczelnika Urzędu Skarbowego w Bytomiu o zobowiązanie kadry kierowniczej

podległego urzędu do poinformowania (w miarę możliwości) nieobecnych pracowników świadczących pracę w tym urzędzie o możliwości złożenia w dniach 29 i 30 czerwca 2017 r. w godzinach od 8:30 do 13:00 anonimowych ankiet na temat atmosfery pracy oraz występowania zjawisk mobbingowych;

- 4) pismem nr 2401-IWW1.0921.36.2017.6/086706/2017 z dnia 28.06.2017 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 28.06.2017 r.; zawarto także informację, że w przypadku nieobecności pracownika można pobrać ankiety w dniach 29 i 30.06.2017 r.; do złożenia ankiet wyznaczono urnę ustawioną przy wejściu do pokoju nr 64, wskazując przedział czasowy od 8.30 do 13.00 do dnia 30.06.2017 r. włącznie;
- 5) każdemu pracownikowi urzędu wręczono ankietę na stanowisku pracy, w obecności wyznaczonego przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Bytomiu kierownika Sekretariatu p. M. G., 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 64 (US w Bytomiu);
- 7) zebrano złożone ankiety opróżniając urnę każdego dnia po godzinie 13.30, a następnie poddano je analizie.

Stan zatrudnienia

Według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu pracę świadczyło 167 osób, z czego 149 osób stanowili pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę, dwie osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę tymczasową, 16 osób odbywało staż w urzędzie. W sumie było 167 osób uprawnionych do wzięcia udziału w badaniu ankietowym.

Stan faktyczny

W dniu 28 czerwca 2017 r. rozdano pracownikom Urzędu Skarbowego w Bytomiu 134 ankiety. W dniu 29 czerwca wydano 3 ankiety i w dniu 30 czerwca 5 ankiet. Łącznie w trakcie kontroli rozdano 142 ankiety, co stanowi 85% ogółu pracowników, wraz ze stażystami i osobami zatrudnionymi na podstawie umowy o pracę tymczasową.

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

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

W dniu 28 czerwca 2017 r. do urny wystawionej przed pokojem nr 64 zostały złożone 2 ankiety. W dniu 29 czerwca złożono 9 ankiet. W dniu zakończenia czynności kontrolnych złożono ich 56, przy czym w trzech przypadkach był to jedynie wydruk z odpowiedziami na pytania zawarte w ankiecie bez załączonego formularza ankiety. W jednym przypadku złożono fotokopię ankiety z odpowiedziami na pytania. W ankiecie wzięło udział 67 pracowników i stażystów Urzędu Skarbowego w Bytomiu, co stanowi około 47 % osób, którym rozdano ankiety. Do urny złożono 64 ankiety (w tym 2 niewypełnione i 1 fotokopię) i 3 wydruki z odpowiedziami na pytania ankietowe bez załączonego formularza ankietowego.

W 29 przypadkach ankieta została wypełniona odręcznie na formularzu ankiety (w tym jeden raz na fotokopii ankiety), 33 ankiety oddano wypełnione w formie wydruku, z dołączonymi lub doklejonymi do ankiety odpowiedziami. W trzech przypadkach złożono same odpowiedzi na pytania nie załączając formularza ankiety. Złożono dwie ankiety niewypełnione. Należy dodać, że 10 ankiet zostało złożonych w kopertach.

Z uwagi na złożenie 2 ankiet niewypełnionych, 1 fotokopii i 3 wydruków z odpowiedziami na pytania zawarte w ankiecie bez załączonego formularza ankiety analizie poddano 61 ankiet (43% spośród ankiet rozdanych).

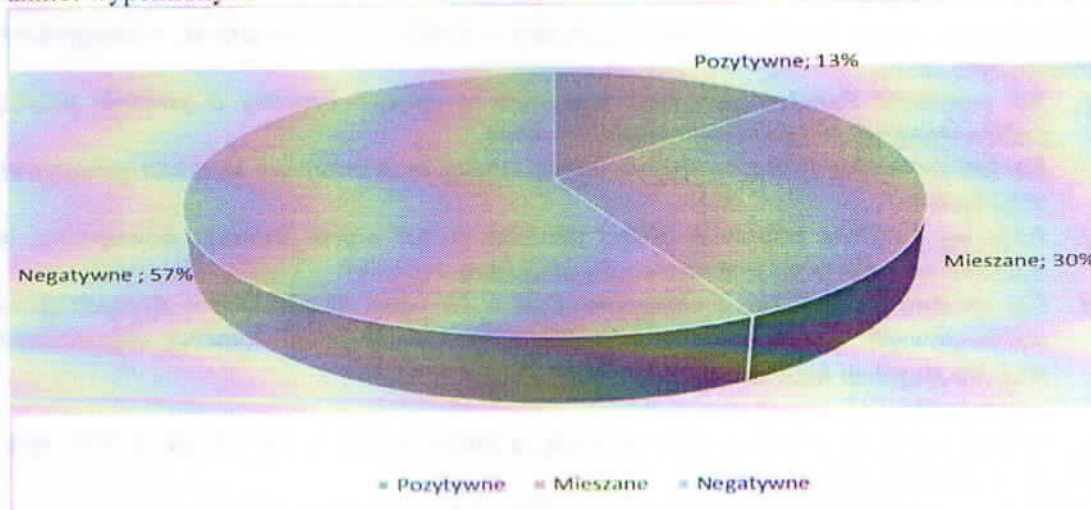
Spośród 61 złożonych i wypełnionych ankiet w 41 przypadkach pracownicy udzielili odpowiedzi na wszystkie cztery pytania. W 9 ankietach odpowiedzi udzielono na trzy pytania, w 10 ankietach na dwa pytania i w 1 przypadku udzielono odpowiedzi tylko na 1 pytanie.

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

Tabela nr 1. Udział ankiet wypełnionych 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	13 %
2	Liczba ankiet z oceną mieszaną	18	30 %
3	Liczba ankiet z oceną negatywną	35	57 %
	Suma	61	100%

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



Ankiety z oceną pozytywną i mieszaną panującej atmosfery pracy

W 8 ankietach jednoznacznie pozytywnie oceniono atmosferę w pracy. W przypadku 18 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 z bezpośrednimi 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 n.w. czynniki wpływające na złą atmosferę w pracy lub utrudniające wykonywanie obowiązków:

- bardzo duże obciążenie pracą, duża ilość/nadmiar terminowych spraw, presja na ich szybkie załatwienie i zbyt mała liczba pracowników, brak reakcji na zgłaszane w tym zakresie problemy,
- złe relacje kierowników z pracownikami, nieprawidłowe zarządzanie kadrami, brak zaangażowania niektórych kierowników w pomoc przy realizowaniu trudnych zadań, zła komunikacja lub jej brak pomiędzy pracownikami lub pomiędzy pracownikami i kierownikiem,
- nierówne traktowanie pracowników przez kierownictwo, w zakresie podziału zadań, szczególnie w okresie przyjmowania zeznań rocznych oraz w zakresie pomocy przy rozwiązywaniu trudnych spraw,
- nerwowy klimat pracy budowany krzykiem, nieustanną krytyką i wyrażaniem negatywnych emocji zwłaszcza ze strony niektórych kierowników w stosunku do pracowników, rozwiązywanie problemów w miejscach ogólnodostępnych, na przykład na korytarzu w obecności innych pracowników lub nawet interesantów,
- świadomość zróżnicowania wynagrodzenia i podziału nagród przy wykonywaniu przez pracowników tych samych lub podobnych obowiązków,
- brak poszanowania zasad etycznych i moralnych przez niektórych pracowników,
- czasochłonność niektórych czynności przy obsłudze spraw, wynikających z wewnętrznych procedur przy ograniczonym czasie na merytoryczne wykonywanie zadań,
- niewystarczająca ilość materiałów biurowych i konieczność ich nabywania we własnym zakresie.

W 35 ankietach negatywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi 57% wypełnionych i złożonych ankiet. Ankiet z oceną pozytywną lub mieszaną w sumie było 26, tj. 43 % ogółu, czyli o 14 % 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 wielu ankietach opis negatywnej oceny atmosfery pracy był połączony z opisem czynników na nią wpływających. 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 35 ankietowanych. W trzech przypadkach udzielono jednej odpowiedzi na wszystkie cztery

pytania. W dwóch przypadkach udzielono jednej odpowiedzi na pytanie nr 1 i 2. W odpowiedziach wskazywano na następujące przyczyny złej atmosfery w pracy:

1. Wadliwy system wynagradzania: niskie wynagrodzenia w stosunku do ilości wykonywanych zadań i stawianych pracownikowi wymagań (5 ankiet - 8%, 38%), brak podwyżek od wielu lat (1 ankiet - 2%, 3%), nierówne zróżnicowanie wynagrodzenia i podziału nagród przy wykonywaniu przez pracowników tych samych lub podobnych obowiązków (7 ankiet - 11%, 20%), zrównanie wynagrodzeń (mnożników) pracownikom przy różnym stażu pracy i zakresie realizowanych zadań (6 ankiet - 10%, 17%), brak czynników motywacyjnych zwłaszcza w zakresie wynagrodzenia (10 ankiet - 16%, 29%),
2. Duże obciążenie pracą: ilość przydzielonych zadań przerastająca możliwość ich wykonania, nadmierne obciążenie pracą (19 ankiet - 31%, 54%), braki kadrowe, brak zatrudnienia nowych pracowników w miejsce odchodzących z pracy (5 ankiet - 8%, 14%), brak wpływu Naczelnika na liczbę pracowników zatrudnionych w urzędzie skutkujący koniecznością decydowania o kolejności realizowanych zadań, czego konsekwencją jest odkładanie spraw o małym znaczeniu (1 ankiet - 2%, 3%), wymuszanie na pracownikach pracy po godzinach (2 ankiety - 3%, 8%),
3. Priorytetowa realizacja mierników: presja na osiągnięcie mierników i wyznaczonych celów, konieczność realizacji narzuconego planu pracy (8 ankiet - 13%, 23%), zawyżanie mierników do wykonania w perspektywie ich rygorystycznego osiągnięcia i zajęcia wysokiej pozycji w statystykach (2 ankiety - 3%, 8%),
4. Niewłaściwe relacje i komunikacje panujące w urzędzie oraz niepoprawny sposób zarządzania: brak szacunku dla pracownika ze strony przełożonych, generowanie napięć i konfliktów, nieustanna krytyka, zwracanie się do pracowników krzykiem lub podniesionym głosem w obecności osób trzecich lub przy otwartych drzwiach, zastraszanie pracownika pomniejszeniem premii, przeniesieniem na inne stanowisko (16 ankiet - 26%, 46%), nierówne traktowanie pracowników przez kierownictwo w zakresie podziału zadań, egzekwowania dyscypliny pracy (10 ankiet - 16%, 29%), brak kompetencji u kierownictwa skutkujący chaosem organizacyjnym (8 ankiet - 13%, 23%), brak współpracy pomiędzy działami (4 ankiety - 7%, 11%), liczne przypadki odejścia z pracy wartościowych pracowników z powodu sytuacji w urzędzie (3 ankiety - 5%, 9%), brak wsparcia kierownictwa w rozwiązywaniu problemów, odmowa udzielenia pomocy (2 ankiety - 3%, 8%), brak komunikacji pomiędzy Naczelnikiem i kierownikami działów (1 ankiet - 2%, 3%), wadliwa organizacja pracy podczas akcji przyjmowania zeznań (1 ankiet - 2%, 3%), stres wpływający na napięte relacje pomiędzy pracownikami (9 ankiet - 15%, 26%),
5. Utrudniona ścieżka kariery zawodowej: brak jasnych i przejrzystych zasad w zakresie awansów, brak możliwości awansu (4 ankiety - 7%, 11%), zaniżanie oceny pracowników skutkujące brakiem możliwości awansu (4 ankiety - 7%, 11%),
6. Problemy informatyczne, wadliwie działające systemy, programy i urządzenia biurowe, ograniczony dostęp do niektórych aplikacji skutkujący koniecznością pozyskiwania danych od innych pracowników i utrudniania im pracy (2 ankiety - 3%, 8%), ograniczenia w zakresie dostępności materiałów biurowych (1 ankiet - 2%, 3%),
7. Nieodpowiednie warunki pracy: niekomfortowe warunki pracy (2 ankiety - 3%, 8%), brak zaplecza socjalnego pozwalającego na komfortowe przygotowanie posiłku (2 ankiety - 3%, 8%).

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 34 ankietowanych. W trzech przypadkach udzielono jednej odpowiedzi na wszystkie

cztery pytania. W dwóch przypadkach udzielono jednej odpowiedzi na pytanie nr 1 i 2. W tych przypadkach odpowiedzi ankietowanych wykorzystano przy opisie odpowiedzi na pytanie nr 1 za wyjątkiem treści odnoszących się jednoznacznie do pytania nr 2. W ankietach wskazano następujące czynniki wpływające na złą atmosferę w pracy lub utrudniające wykonywanie obowiązków:

1. Wadliwy system wynagradzania: brak czynników motywujących zwłaszcza w zakresie wynagrodzenia (3 ankiety – 5%, 9%), zróżnicowanie wynagrodzenia wynikające z faktu pełnienia w przeszłości funkcji kierowniczych lub koordynatorskich przez niektórych pracowników (1 ankiet – 2%, 3%),
2. Duże obciążenie pracą: zbyt duża ilość obowiązków w stosunku do liczby pracowników, duże lub nadmierne obciążenie pracą (6 ankiet – 10%, 17%), konieczność realizacji części zadań po godzinach pracy i brak możliwości wykorzystania nadgodzin z uwagi na przeciążenie pracą (2 ankiety – 3%, 6%), braki kadrowe wynikające z odejścia wielu pracowników z urzędu (2 ankiety – 3%, 6%),
3. Priorytetowa realizacja mierników: parcie na wykonanie mierników i zepchnięcie pracownika na drugi plan (5 ankiet – 8%, 14%),
4. Niewłaściwe relacje i komunikacje panujące w urzędzie oraz niepoprawny sposób zarządzania: chaos organizacyjny, wadliwa organizacja pracy i podział obowiązków (aktywność pracy i działań, utrudnienia z uwagi na konieczność sporządzania list, wykazów, zestawień) (8 ankiet – 13%, 23%), zastraszanie pracowników przez kierownictwo, nadmierna krytyka pod adresem pracowników (8 ankiet – 13%, 23%), postawa kierownictwa urzędu ogólnie lub wskazanych w ankietach poszczególnych osób z kierownictwa wobec podległych pracowników (17 ankiet – 28%, 49%), brak kompetencji kierownictwa w zarządzaniu i organizacji pracy (6 ankiet – 10%, 17%), faworyzowanie niektórych kierowników i podległych im komórek przy przydziale zadań i premii dla pracowników (4 ankiety – 7%, 11%), niewłaściwa postawa niektórych osób wobec współpracowników, pomówienia, plotki, donosy, niechęć do współpracy w zespole, brak życzliwej współpracy (4 ankiety – 7%, 11%), uprzywilejowanie i faworyzowanie niektórych pracowników przez kierowników (3 ankiety – 5%, 9%), brak wsparcia kierownictwa w rozwiązywaniu problemów, odmowa udzielenia pomocy (4 ankiety – 6%, 11%), zła komunikacja i przekaz poleceń na linii naczelnik, kierownik, pracownicy (1 ankiet – 2%, 3%),
5. Utrudniona ścieżka kariery zawodowej, sprawy kadrowe: brak jasnych i przejrzystych zasad awansu (1 ankiet – 2%, 3%), utrudnienia przy wybieraniu urlopów (1 ankiet – 2%, 3%),
6. Problemy informatyczne, wadliwie działające systemy, programy i urządzenia biurowe, ograniczenia w dostępie do różnych programów i aplikacji skutkujące zmniejszeniem sprawności w wykonywaniu niektórych czynności, konieczność wykorzystywania w pracy starych komputerów (2 ankiety – 3%, 6%), utrudnienia w pracy wynikające z funkcjonalności systemów informatycznych, centrali telefonicznej (2 ankiety – 3%, 6%),
7. Nieodpowiednie warunki pracy: brak klimatyzacji latem i słabe ogrzewanie zimą, brak należytego zaplecza socjalnego (4 ankiety – 7%, 11%).

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 45 spośród 61 ankietowanych, którzy złożyli wypełnione ankiety. W 7 przypadkach jako odpowiedź wskazano: „brak”, „brak uwagi” lub „brak propozycji”. W 4 przypadkach podano „nie wiem” lub „nie mam zdania”. W 4 ankietach wpisano treści, które nie wskazują na żaden potencjalny obszar, który zdaniem ankietowanego należy objąć kontrolą wewnętrzną. W 3 przypadkach odpowiedziano na wszystkie cztery pytania ankietowe w kilku krótkich

zdaniach nie wskazując przy tym konkretnego obszaru dla kontroli wewnętrznej. Pozostałe odpowiedzi wskazywały na:

1. Wadliwy system wynagradzania: wysokość uposażenia pracowników w kontekście stażu pracy (2 ankiety – 3%, 6%), zasadność różnicowania wynagrodzenia pracowników, działu egzekucji i byłych kierowników oraz mianowanych urzędników (2 ankiety – 3%, 6%), zasady podziału premii przez kierownika działu (1 ankieta – 2%, 3%),
2. Duże obciążenie pracą: przyczyny i skutki braków kadrowych w urzędzie (4 ankiety – 7%, 11%), obciążenie pracą na poszczególnych stanowiskach oraz w komórkach w kontekście zbyt małej liczby pracowników (7 ankiet – 11%, 20%),
3. Priorytetowa realizacja mierników: skutki poniesione przez pracowników w kontekście założenia osiągnięcia wysokiego miejsca w rankingu ogólnopolskim w wykonaniu założonych mierników (1 ankieta – 2%, 3%),
4. Niewłaściwe relacje i komunikacje panujące w urzędzie oraz niepoprawny sposób zarządzania: relacje pomiędzy kierownikiem a pracownikami działu oraz wzajemne relacje pomiędzy pracownikami, w kontekście nieetycznych zachowań, prawidłowej komunikacji i przestrzegania zasad kultury osobistej (9 ankiet – 15%, 26%), prawidłowość stosowanych kryteriów doboru kadr na stanowiska kierownicze, zasadność ponownego powoływania niektórych pracowników na stanowiska kierownicze (4 ankiety – 7%, 11%), prawidłowość przepływu informacji pomiędzy działami urzędu, pomiędzy naczelnikiem i pracownikami, (2 ankiety – 3%, 6%), działania „określonych pracowników Izby Skarbowej” wobec pracowników US w Bytomiu prowadzące do „okaleczenia psychicznego” i odejścia z pracy (1 ankieta – 2%, 3%), okres zeznań rocznych (1 ankieta – 2%, 3%), zasady obsadzania okienka informacyjnego (1 ankieta – 2%, 3%), kryteria doboru pracowników do realizacji dodatkowych zadań tj. poniedziałkowych dyżurów, przyjmowania zeznań podatkowych w akcji zeznań, wysyłanie e-deklaracji w centrach handlowych, (1 ankieta – 2%, 3%), skuteczność środków dyscyplinarnych w odniesieniu do wskazanych przez ankietowanego osób (1 ankieta – 2%, 3%),
5. Utrudniona ścieżka kariery zawodowej, sprawy kadrowe: wieloletnie zaniżanie ocen pracownikom, blokowanie awansów, podwyżek i zwiększania stopni urzędniczych (1 ankieta – 2%, 3%), zasady zatwierdzania urlopów z uwzględnieniem towarzyszących im okoliczności oraz prawidłowość wyznaczania zastępstw na czas nieobecności pracowników (3 ankiety – 5%, 9%),
6. Problemy informatyczne, wadliwe działające systemy, programy i urządzenia biurowe, przyczyny i skutki ograniczeń w dostępie do aplikacji i systemów komputerowych (3 ankiety – 5%, 9%), dystrybucja artykułów biurowych (3 ankiety – 5%, 9%),
7. Nieodpowiednie warunki pracy: warunki pracy, w kontekście spełnienia wymagań o bezpiecznych i higienicznych warunkach, w szczególności w zakresie temperatury w pokojach w okresie letnich upałów i braku zaplecza socjalnego (2 ankiety – 3%, 6%).

Na pytanie nr 4 „Czy spotkali się Państwo z występowaniem w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu zjawisk mobbingowych. Jeżeli tak, prosimy wskazać jakich, w jakiej komórce organizacyjnej oraz kto stosował takie działania?” w 25 przypadkach ankietowani potwierdzili, że zetknęli się ze zjawiskiem mobbingu w urzędzie. W 13 przypadkach odpowiedzi ankietowanych miały charakter ogólnikowy i nie wskazywały żadnych konkretnych zdarzeń. W 3 ankietach podano, że mobbingowana jest kadra kierownicza. W jednej ankiecie pracownik podał przykład własnej osoby i niekorzystnego (w jego opinii nierzetelnego i nieuczciwego) rozstrzygnięcia sądu, wskazując, że struktura pionowa administracji publicznej jest przeszkodą w dochodzeniu swoich praw. W jednej ankiecie pracownik w odpowiedzi zawarł stwierdzenie, że musi pracować i wskazał na odpowiedź wpisaną powyżej, gdzie wpisał swoje stanowisko i dział, nie podając konkretnych zdarzeń. W jednej ankiecie pracownik urzędu poinformował, że nie wskaże osób

odpowiedzialnych za występowanie mobbingu, ponieważ jest od nich zależna. W 1 ankiecie podano, że takie zjawisko występowało wcześniej i wskazano przykład konkretnej osoby oraz konsekwencje mobbingu. W 9 przypadkach ankietowani wskazali jako zjawiska mobbingowe następujące zagadnienia:

1. poniżanie, lekceważenie i ruganie pracowników w obecności osób trzecich, także podatników, mnożenie trudności przy udzieleniu urlopu, nastawianie innych pracowników przeciwko wybranym pracownikom, nierówny podział obowiązków pomiędzy podległych pracowników (6 ankiet – 10%, 17%),
2. długotrwałe utrudnianie wykonywania obowiązków służbowych polegające na wydawaniu poleceń, także niemożliwych do wykonania, które nie miały znaczenia dla prowadzonych spraw, uporczywe krytykowanie, pomawianie i wyśmiewanie w obecności innych pracowników oraz pomijanie przy premiowaniu (1 ankieta - 2%, 3%),
3. presja wywierana na pracowników przebywających na zwolnieniach lekarskich, żeby wrócili do pracy albo poszli na rentę (1 ankieta - 2%, 3%),
4. niewłaściwe traktowanie stażystów (1 ankieta - 2%, 3%).

W 13 ankietach zaprzeczono istnieniu zjawiska mobbingu w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu. W jednym przypadku ankietowany napisał, że nie przypomina sobie aby się z nim zetknął. Równocześnie w 9 ankietach, w których nie potwierdzono istnienia zjawiska mobbingu podniesiony został problem nękania, zastraszania i dyskryminowania pracowników przez pracodawcę, w połączeniu długotrwałą presją na terminowe wykonywanie zadań przy nadmiernym obciążeniu pracą. W opinii pracowników US w Bytomiu opisane zjawiska powodują nadmierny stres, wypalenie zawodowe i prowadzą do depresji. Podane przez ankietowanych opisy nękania i zastraszania wskazywały na naczelników lub konkretnych kierowników działów.

W żadnej z tych ankiet nie podano przykładu, który w sposób obiektywny i bezsporny mógłby wskazywać na aktualne występowanie zjawiska mobbingu w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu, to znaczy, nie opisano łącznie osoby, która dopuściła się mobbingu, osoby, która była jego ofiarą i nie podano szczegółów sprawy, które wyczerpywałyby wszystkie jego znamiona.

W 1 przypadku ankietowany złożył fotokopię ankiety (której nie wliczono do celów statystycznych), udzielając odpowiedzi na pytanie nr 1 i 2. Wskazał, że atmosfera pracy w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu zależy od działu/referatu w którym się pracuje. Zasygnalizował, że w niektórych działach atmosfera nie jest zadawalająca.

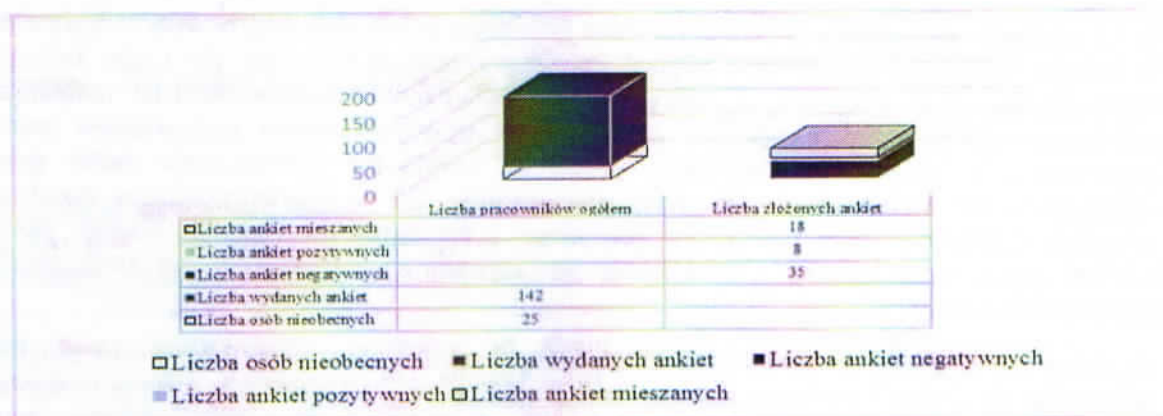
W 3 przypadkach ankietowani złożyli wydruki z odpowiedziami na pytania zawarte w ankiecie bez załączonego formularza ankiety (których nie wliczono do celów statystycznych). W dwóch przypadkach ankietowani udzielili odpowiedzi na 4 pytania, w jednym przypadku ankietowany swoją opinię o atmosferze pracy wyraził opisowo. Wskazano, że podstawowym i zasadniczym problemem występującym w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu jest zbyt duża ilość obowiązków i zadań do wykonania w porównaniu z liczbą zatrudnionych pracowników. Wskazano również, że na złą atmosferę pracy wpływać może:

- wadliwy system wynagradzania (niskie wynagrodzenia, brak podwyżek, malejący system premiowy),
- duże obciążenie pracą, braki kadrowe,
- priorytetowa realizacja mierników przy wykonywaniu zadań,
- niewłaściwe zachowanie niektórych przełożonych, nerwowy klimat pracy budowany krzykiem, nieustanną krytyką i wyrażaniem negatywnych emocji zwłaszcza ze strony niektórych kierowników w stosunku do pracowników, rozwiązywanie problemów w miejscach ogólnodostępnych, na przykład na korytarzu w obecności innych

- pracowników lub nawet interesantów,
- brak szkoleń,
- utrudnienia przy wybieraniu urlopów,
- czasochłonność niektórych czynności przy obsłudze spraw, wynikających z wewnętrznych procedur przy ograniczonym czasie na merytoryczne wykonywanie zadań.

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

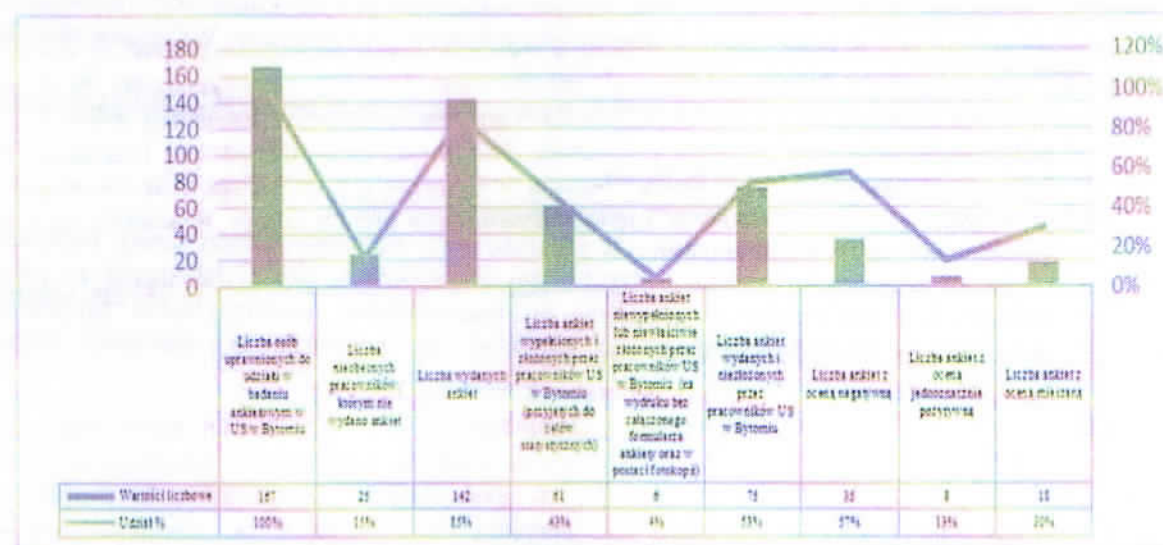
Wykres nr 2. Liczba złożonych ankiet w stosunku do liczby pracowników



Wykres przedstawia liczbę osób zatrudnionych w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu w podziale na liczbę osób obecnych w pracy w trakcie przedmiotowej kontroli, tj. 142 osoby oraz liczbę osób nieobecnych, tj. 25, w porównaniu z liczbą złożonych i wypełnionych ankiet na temat panującej atmosfery pracy (61 sztuk) z podziałem na opinie negatywne (35 sztuk), jednoznacznie pozytywne (8 sztuk) i mieszane (18 sztuk).

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

Wykres nr 3. Przebieg i wyniki przeprowadzonego badania ankietowego



Ocena ustalonego stanu faktycznego

Ankiety były składane dobrowolnie i anonimowo. Spośród 25 osób nieobecnych w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu w dniach 28-30 czerwca 2017 r., 19 pracowników powiadomiono o możliwości wypełnienia ankiety. Z informacji przedstawionych przez kierowników komórek organizacyjnych urzędu wynika, że z przyczyn obiektywnych nie udało się powiadomić 9 osób. Z rozdanych 142 ankiet złożono 67, co stanowi 47% ankiet rozdanych. Do celów statystycznych przyjęto 61 ankiet, co stanowi 43% ankiet rozdanych (złożono 2 niewypełnione ankiety, 3 wydruki z odpowiedziami na pytania zawarte w ankiecie bez załączonego formularza ankiety oraz w jednym przypadku złożono fotokopię ankiety). Spośród złożonych, wypełnionych i przyjętych do celów statystycznych ankiet w 35 (co stanowi 57%) wskazano na negatywną atmosferę w pracy w kontrolowanym urzędzie, w 18 (co stanowi 30%) wskazano na atmosferę pozytywną z elementami niezadowolenia oraz w 8 (co stanowi 13%) na jednoznacznie pozytywną. Ankiet nie złożyło 53% uprawnionych pracowników, obecnych w dniach 28-30 czerwca w urzędzie.

W ankietach oceniających pozytywnie atmosferę w pracy wskazywano najczęściej na dobre relacje i współpracę pomiędzy współpracownikami a także z bezpośrednimi przełożonymi. 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 bardzo duże obciążenie pracą, nadmiar terminowych spraw, presję na ich szybkie załatwienie i zbyt małą liczbę pracowników a także brak reakcji na zgłaszane w tym zakresie problemy, złe relacje kierowników z pracownikami, nieprawidłowe zarządzanie kadrami, brak zaangażowania niektórych kierowników w pomoc przy realizowaniu trudnych spraw, ponadto na nierówne traktowanie pracowników przez kierownictwo, w zakresie podziału zadań, szczególnie w okresie przyjmowania zeznań rocznych oraz nerwowy klimat pracy budowany krzykiem, nieustanną krytyką i wyrażaniem negatywnych emocji zwłaszcza ze strony niektórych kierowników w stosunku do pracowników, rozwiązywanie problemów w miejscach ogólnodostępnych, na przykład na korytarzu w obecności innych pracowników lub nawet interesantów.

W ankietach oceniających negatywnie atmosferę w pracy dominowały zastrzeżenia dotyczące nadmiernego obciążenia pracą i presji na osiągnięcie wyznaczonych celów i wykonanie założonego planu w kontekście zbyt małej liczby pracowników, postawy kierownictwa urzędu wobec pracowników, wyrażającej się brakiem szacunku, generowaniem napięć i konfliktów, nieustanną krytyką, zwracaniem się do pracowników krzykiem lub podniesionym głosem w obecności osób trzecich lub przy otwartych drzwiach, zastraszaniem pracowników, nierównym traktowaniem pracowników w zakresie podziału zadań, podziału nagród i egzekwowania dyscypliny pracy, braku czynników motywacyjnych zwłaszcza w zakresie wynagrodzenia oraz wadliwym, zdaniem ankietowanych, zarządzaniem skutkującym złą organizacją pracy i podziałem obowiązków. Powołując się na przedstawione powyżej przesłanki ankietowani wskazywali na bardzo wysoki poziom stresu w pracy i jego skutków, przedstawiając często jego konkretne przykłady.

Biorąc pod uwagę procentowy udział pracowników Urzędu Skarbowego w Bytomiu w przeprowadzonym badaniu ankietowym (tj. 43%) oraz zważywszy na wysoki procent ocen negatywnych (57%), w sytuacji, gdy w odpowiedziach wskazano na szeroki wachlarz powodów niezadowolenia pracowników i negatywnej oceny atmosfery pracy, wyniki kontroli wskazują na występowanie niewłaściwej atmosfery pracy w urzędzie. Wynik statystyczny pokazuje wyraźną przewagę ocen negatywnych nad pozytywnymi, a na niekorzystną ocenę mają wpływ również licznie wskazane przyczyny niezadowolenia zawarte w ankietach zakwalifikowanych jako

mieszane. Należy zaznaczyć, że jednoznacznie pozytywną ocenę atmosfery pracy zawarto jedynie w 8 ankietach, co stanowi zaledwie 13% wypełnionych ankiet.

W zakresie występowania zjawiska niepożądanego w postaci mobbingu, spośród 61 złożonych i wypełnionych ankiet, w 25 przypadkach, co stanowi 41%, pracownicy wskazali na jego istnienie w urzędzie, przy czym w 13 przypadkach odpowiedzi ankietowanych miały charakter ogólnikowy i nie wskazywały żadnych konkretnych zdarzeń. W jednym przypadku, w którym wskazano konkretną osobę, która doznała mobbingu, informacje zawarte w ankiecie wskazują, że zjawisko miało miejsce w przeszłości. W 9 przypadkach ankietowani wskazywali na różne zagadnienia głównie w obszarze traktowania pracowników przez kierownictwo, które można zidentyfikować jako przesłanki występowania zjawiska mobbingu, jednak w żadnej ankiecie ich opis nie wyczerpywał wszystkich znamion mobbingu zdefiniowanych w art. 94³ § 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1975 roku Kodeks pracy oraz nie wskazano osób stosujących i poddanych mobbingowi. W jednej ankiecie pracownik w odpowiedzi na pytanie o mobbing zawarł stwierdzenie, że musi pracować i wskazał na własne stanowisko i dział, nie podając przy tym konkretnych zdarzeń. W jednej ankiecie pracownik urzędu poinformował, że nie wskaże osób odpowiedzialnych za występowanie mobbingu, ponieważ jest od nich zależny. Analiza ankiet wskazuje, że zjawisko mobbingu występowało w przeszłości w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu oraz wskazuje na możliwość istnienia tego zjawiska w obecnym czasie, jednak nie daje podstaw do jednoznacznego stwierdzenia jego występowania.

Podsumowanie kontroli uproszczonej i zalecenia pokontrolne

Przeprowadzona kontrola potwierdziła, choć niejednoznacznie występowanie niewłaściwej atmosfery pracy w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu. Odczucia pracowników są podzielone, ale z wyraźną dominacją negatywnych. Z uwagi na powyższe poleca się Naczelnikowi Urzędu Skarbowego w Bytomiu, 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 prowadzony przez kadrę kierowniczą nadzór nad pracownikami oraz stosowane metody zarządzania, mogące nosić znamiona mobbingu lub dyskryminacji pracowników. Rozpoznać sytuację, mając na uwadze sygnały dotyczące atmosfery pracy, w szczególności w

Dziale

– w Referacie

oraz w Dziale

potrzeby wyciągnąć właściwe wnioski kadrowe. Objąć zespół zarządzający Urzędem Skarbowym w Bytomiu 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 uwagę na zachowanie zasady podległości służbowej zgodnie z obowiązującym regulaminem organizacyjnym Urzędu Skarbowego w Bytomiu.
5. Przeprowadzić we własnym zakresie wewnętrzne postępowanie wyjaśniające w przedmiocie prawidłowości rejestrowania czasu pracy w systemie informatycznym (w aplikacji Portal Pracownika) poza regulaminowym 8-godzinny rozkładem czasu pracy określonym regulaminem, tj. w szczególności przed godziną 7:00, po godzinie 15:00 oraz w dni wolne od pracy i powiadomić o jej wynikach Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.
6. Objąć kontrolą funkcjonalną zagadnienie zatwierdzania urlopów pracownikom i zabezpieczania obsady etatowej przez kierowników komórek organizacyjnych, jak również udzielania urlopów zgodnie z planem (harmonogramem) urlopów.
7. Wprowadzić odpowiednie mechanizmy usprawniające komunikację pomiędzy komórkami organizacyjnymi urzędu.
8. Przypomnieć wszystkim pracownikom świadczącym pracę w Urzędzie Skarbowym w Bytomiu o konieczności przestrzegania zasad etyki w służbie cywilnej i poza służbą oraz przeprowadzić w tym zakresie stosowne szkolenia przypominające.
9. Przypomnieć pracownikom o obowiązku przestrzegania przepisów BHP i ppoż, zwłaszcza w kwestii palenia wyrobów tytoniowych (w tym elektronicznych).
10. Zlecić podległym pracownikom w terminie do 30 listopada 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 Bytomiu.

Na powyższych ustaleniach sprawozdanie zakończono.

Pouczenie

Zgodnie z art. 52 ust. 5 ustawy o kontroli w administracji rządowej, Naczelnik Urzędu Skarbowego w Bytomiu 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 Bandura
Naczelnik US w Bytomiu
2. IAS IWW1 a/a.

Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Katowicach
Tatiana Pawlik

