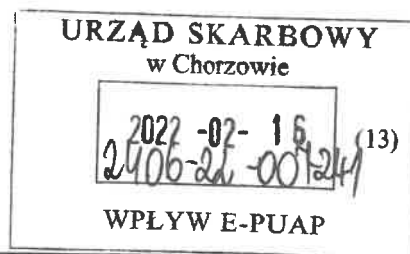




17-02-2022
EP 24

**DYREKTOR
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ
W KATOWICACH**



UNP: 2401-22-031603

Sprawa: Kontrola w podległych jednostkach
organizacyjnych

Nr sprawy: 2401-IWW2.0921.1.2022.4

Katowice, 16 lutego 2022 roku

SKN
21-1
mł
17-02-2022
Mw

Ilona Woźna

Naczelnik Urzędu Skarbowego
w Chorzowie

SPRAWOZDANIE

Kontrolę przeprowadzono w trybie uproszczonym, na podstawie przepisów ustawy o kontroli w administracji rządowej [1].

Nazwa i adres kontrolowanej jednostki

Urząd Skarbowy w Chorzowie, ul. Armii Krajowej 5, 41-506 Chorzów

Kierownik kontrolowanej jednostki

Ilona Woźna - Naczelnik Urzędu Skarbowego w Chorzowie (NUS)

Agnieszka Lizoń – Zastępca Naczelnika Urzędu Skarbowego w Chorzowie (ZNUS)

Katarzyna Mazurek – Zastępca Naczelnika Urzędu Skarbowego w Chorzowie (ZNUS)

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

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone 18.01.2022 r. oraz 20.01.2022 r. przez pracowników Drugiego Działu Kontroli Wewnętrznej (IWW2) Izby Administracji Skarbowej w Katowicach:

- głównego eksperta skarbowego
- starszego eksperta skarbowego

na podstawie upoważnienia nr 2401-IWW2.0921.1.2022.3, UNP: 2401-22-011864 z 18.01.2022 r. wydanego przez Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.

Kontrola została zarejestrowana w książce kontroli 18.01.2022 r. pod pozycją 1/2022.

Zakres kontroli

Atmosfera pracy w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie.

Cel i metoda kontroli

Przeprowadzenie badań ankietowych w celu dokonania ustaleń na temat atmosfery pracy w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie.

Podstawa prawna kontroli

- ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 224),
- zarządzenie Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach nr 165/2021 z dnia 30.12.2021 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Katowicach,
- zarządzenie Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach nr 63/2021 z dnia 12.05.2021 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 bieżącym okresie,
- anonimowe ankiety złożone przez pracowników urzędu.

Ocenie poddano złożone w dniach czynności kontrolnych anonimowe ankiety w zakresie panującej atmosfery pracy w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie, w tym nadzoru oraz zarządzania zespołem, a także ewentualnego występowania zjawisk niepożądanych.

Podstawa prawna funkcjonowania urzędu

W okresie kontrolowanym organizacja Urzędu Skarbowego w Chorzowie była uregulowana zarządzeniem nr 88/2019 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 30.10.2019 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Skarbowego w Chorzowie (ze zmianami).

USTALENIA SZCZEGÓŁOWE KONTROLI

Kontrole instytucjonalne przeprowadzone w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie

W 2021 i 2022 roku nie były prowadzone w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie kontrole, które swoim zakresem obejmowałyby kontrolowane zagadnienie.

Podjęte czynności

Dążąc do ustalenia stanu faktycznego kontrolujący podjęli następujące czynności:

1. w dniu rozpoczęcia kontroli poproszono Naczelnika Urzędu Skarbowego w Chorzowie p. Ilonę Woźną o poinformowanie drogą elektroniczną pracowników o przeprowadzonym 18.01.2022 r. i 20.01.2022 r. badaniu ankietowym; w informacji wskazano, że ankiety zostaną rozdane pracownikom przez kontrolujących; do złożenia ankiet wyznaczono urnę ustawioną w pokoju nr 213 (przy wejściu) wskazując przedział

czasowy 18.01.2022 r. w godzinach od 10.00 do 13.00 oraz 20.01.2022 r. w godzinach od 9.00 do 11.00;

2. każdemu pracownikowi urzędu wręczono ankietę na stanowisku pracy;
3. wystawiono urnę w miejscu wskazanym w informacji skierowanej do pracowników, tj. w pokoju nr 213 (przy wejściu), składanie ankiet odbywało się w obecności kontrolujących;
4. zebrano złożone ankiety opróżniając urnę 20.01.2022 r. w siedzibie Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, a następnie poddano je analizie.

Stan zatrudnienia

Według stanu na dzień rozpoczęcia kontroli w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie pracę świadczyło 129 osób, czyli 129 osób uprawnionych było do wzięcia udziału w badaniu ankietowym.

Stan faktyczny

18 stycznia 2022 roku rozdano pracownikom Urzędu Skarbowego w Chorzowie 101 ankiet, co stanowi 78% ogółu pracowników.

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

1. *Jak ocenia Pani/Pan panującą atmosferę pracy? Prosimy o podanie przyczyn zadowolenia lub ewentualnego niezadowolenia?*
2. *Czy Pani/Pana zdaniem w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie pojawiają się problemy w komunikacji z przełożonymi? Jeżeli tak, to czego dotyczą i jaki mają wpływ na wykonywanie pracy?*
3. *Jak ocenia Pani/Pan wsparcie przełożonych w rozwiązywaniu problemów merytorycznych pojawiających się w pracy?*
4. *Czy bieżąca ocena realizowanych przez Panią/Pana zadań dokonywania jest przez bezpośredniego przełożonego ma odzwierciedlenie w ocenie okresowej?*
5. *Czy Pani/Pana zdaniem w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie występują zjawiska niepożądane? Jeżeli tak, proszę wskazać jakie to działania, w której komórce organizacyjnej oraz kto je stosuje/stosował?*

Przeprowadzone ankiety objęte zostały ochroną, o której mowa w art. 55 ust. 2 ww. ustawy o kontroli w administracji rządowej. Ponadto zawierały informację o braku obowiązku ich wypełnienia.

18 i 20 stycznia 2022 roku do urny wystawionej w pokoju nr 213 (przy wejściu) złożone zostały 44 ankiety, przy czym w jednym przypadku złożono fotokopię ankiety z załączonym do niej pismem z odpowiedziami na pytania. Dodatkowo, 21.01.2022 r. dostarczone zostały przez kierownicę 2 ankiety w zamkniętej kopercie z dopiskiem do rąk własnych kontrolujących (wymienionych z imienia i nazwiska). W badaniu ankietowym wzięło udział 46 pracowników Urzędu Skarbowego

w Chorzowie, co stanowi około 46 % osób, którym rozdano ankiety. Podsumowując, złożono 46 ankiet, w tym 1 fotokopię. W 39 przypadkach ankieta została wypełniona odręcznie na formularzu ankiety, 7 ankiet oddano wypełnione w formie wydruku, z dołączonymi do ankiety odpowiedziami (w tym w jednym przypadku do fotokopii ankiety). Należy dodać, że 3 ankiety zostały złożone w kopertach.

Z uwagi na złożenie 1 fotokopii analizie poddano 45 ankiet (45% spośród ankiet rozdanych).

Spośród 45 złożonych i wypełnionych ankiet w 38 przypadkach pracownicy udzielili odpowiedzi na wszystkie pięć pytań. W 7 ankietach odpowiedzi udzielono na cztery pytania. W 41 ankietach pracownicy poprosili o anonimizację ankiety, w 3 przypadkach ankietowani nie zaznaczyli pola dotyczące anonimizacji ankiety, w 1 przypadku pracownik zrezygnował z anonimizacji ankiety.

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

Tabela nr 1. Udział ankiet wypełnionych wg poszczególnych ocen atmosfery pracy

I.p.	Ocena atmosfery pracy wyrażona w ankiecie	Liczba złożonych i wypełnionych ankiet	Udział % we wszystkich złożonych ankietach
1	Liczba ankiet z oceną pozytywną	28	62,22 %
2	Liczba ankiet z oceną mieszaną	6	13,33 %
3	Liczba ankiet z oceną negatywną	11	24,45 %
	Suma	45	100%

Ankiety z oceną pozytywną i mieszaną

W 28 ankietach jednoznacznie pozytywnie oceniono atmosferę w pracy. W przypadku 6 ankiet ocena była pozytywna lub zadawalająca, jednak ze wskazaniem przyczyn niezadowolenia pracowników (ankiety mieszane).

W przypadku ankiet z oceną pozytywną odnośnie atmosfery panującej w pracy wskazywano w szczególności na:

1. Dobre relacje i współpracę pomiędzy współpracownikami, a także z bezpośrednimi przełożonymi, oparte na wzajemnym szacunku i braku niezdrowej rywalizacji, sprawiedliwy podział zadań, szybki przepływ informacji,
2. Brak problemów w komunikacji z przełożonymi,
3. Duże wsparcie kierownictwa w rozwiązywaniu problemów merytorycznych pojawiających się w pracy, wzajemne dyskusje i polityka „otwartych drzwi”,
4. Poprawne odzwierciedlenie bieżącej oceny realizacji zadań przez bezpośredniego przełożonego w ocenie okresowej,
5. Brak występowania w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie zjawisk niepożądanych.

W ankietach z oceną pozytywną zasygnalizowano o pojawiających się sytuacjach niezadowolenia, ale nie są one związane z atmosferą pracy, a z natłokiem zadań do wykonania bardzo często w krótkim terminie, nakładaniem nowych obowiązków, obsługą zbyt wielu systemów informatycznych oraz trudnościami we współpracy z Izłą Administracji Skarbowej w Katowicach, w szczególności z

W ankietach, zakwalifikowanych jako mieszane, czyli z pozytywną oceną atmosfery pracy w urzędzie z jednoczesnym sygnalizowaniem spostrzeżeń jakie mogą być przyczyną niezadowolenia pracowników, wskazywano n.w. czynniki wpływające na złą atmosferę w pracy lub utrudniające wykonywanie obowiązków:

1. 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, brak zatrudnienia nowych pracowników w miejsce odchodzących z pracy,
2. Brak współpracy między komórkami, w szczególności z komórką
3. Niechęć przełożonych do świadczenia pracy zdalnej,
4. Zmieniające się przepisy, niejasność przepisów, konieczność udzielania informacji związanych z wdrożeniem Polskiego Ładu,
5. Wadliwy sprzęt komputerowy, zawieszające się programy komputerowe,
6. Niewystarczająca ilość materiałów biurowych i konieczność ich nabywania we własnym zakresie.

W ankietach mieszanych 2 pracowników zasygnalizowało, że pojawiają się (rzadko, sporadycznie) problemy w komunikowaniu się z przełożonymi oraz, że nie mają wsparcia przełożonych w rozwiązywaniu problemów merytorycznych. Pracownik samodzielnie musi rozwiązać problem albo poszukać rozwiązania na własną rękę często zasięgając opinii wśród pracowników innych urzędów skarbowych.

W 11 ankietach negatywnie oceniono atmosferę pracy, co stanowi około 25% wypełnionych i złożonych ankiet. Ankiet z oceną pozytywną lub mieszaną w sumie było 34, tj. 75 % ogółu, czyli o 50 % więcej 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.

Na pytanie nr 1: „*Jak ocenia Pani/Pan panującą atmosferę pracy? Prosimy o podanie przyczyn zadowolenia lub ewentualnego niezadowolenia?*” negatywnej odpowiedzi udzieliło 11 ankietowanych. W odpowiedziach wskazywano na następujące przyczyny złej atmosfery w pracy:

1. Duże obciążenie pracą: duża ilość/nadmiar terminowych spraw, zła organizacja pracy, niewłaściwy podział obowiązków, niewłaściwy podział pracy między pracownikami w dziale oraz między działami (część pracowników zostaje w pracy po godzinach, a inni się nudzą),
2. Niewłaściwe relacje i komunikacje panujące w urzędzie oraz niepoprawny sposób zarządzania: autokratyczny styl zarządzania
nie znosi sprzeciwu czy odmiennego zdania), zastępcy i kierownicy w obawie o swoje stanowiska nie wyrażają swoich prawdziwych opinii, brak kultury

osobistej naczelników, nieuprzejmość, aroganckość, brak umiejętności interpersonalnych, apodyktyczny kierownik przyczyniający się do wzrostu stresu, brak kompetencji przełożonych, kierownictwo dba tylko i wyłącznie o siebie kosztem pracowników i urzędu, zmiany kadrowe (przeniesienia między działami) wśród pracowników sprzeciwiających się przełożonym, brak szacunku dla pracownika ze strony przełożonych, generowanie napięć i konfliktów (pracownicy są zmęczeni, zestresowani, są strzępkami nerwów, nie mają chęci do angażowania się w swoje obowiązki, a nawet do świadczenia pracy, liczni przechodzą załamania nerwowe, mają depresję, często wpadają w nałogi, zakaz komentowania tragicznie zakończonego konfliktu), nieustanna krytyka (a wręcz poniżanie), nagminne przerywanie i ośmieszanie pracowników przez

wytykanie błędów w obecności innych osób, ograniczone możliwości wypowiadania się przy podatnikach, brak możliwości zaprezentowania swojego stanowiska, zwracanie się do pracowników krzykiem lub podniesionym głosem (awantura w sekretariacie), niewłaściwa współpraca między działami, brak zaufania przełożonych do pracowników, brak nowoczesnych metod zarządzania ludźmi,

3. Ograniczenia w zakresie dostępności materiałów biurowych,
4. Brak szkoleń.

Wśród ankiet z negatywną oceną atmosfery panującej w pracy, na pytanie nr 2: „Czy Pani/Pana zdaniem w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie pojawiają się problemy w komunikacji z przełożonymi? Jeżeli tak, to czego dotyczą i jaki mają wpływ na wykonywanie pracy?” odpowiedzi udzieliło 11 ankietowanych. W 8 ankietach (wskazano następujące czynniki wpływające na problemy w komunikowaniu się z przełożonymi:

1. Brak komunikacji, rozwiązywanie problemów w wąskim gronie bez informowania pracownika o poczynionych ustaleniach i zmianach w tych ustaleniach, przełożeni nie reagują (nie dają się przekonać) na propozycje rozwiązań, które sugerują osoby z doświadczeniem, nie słucha się potrzeb i opinii pracowników, co niewątpliwie wpływa na niechęć pracowników do komunikowania się z przełożonymi i brakiem chęci do angażowania się w pracę,
2. Problem w przepływie komunikacji wynikający z braku konsekwencji w podjętych decyzjach, ustaleniach, częste zmiany tych ustaleń, brak precyzji kierownictwa w wyrażaniu swojego zdania,
3. Problem w komunikacji wynika z wykonywania zadań w stresie, napiętej atmosferze i ilości zadań do wykonania, w związku z czym rodzi się obawa przed podejmowaniem inicjatywy przez pracowników,
4. Brak komunikacji poprzez brak jasnego wyznaczania zadań i obowiązków oraz brak zaufania do pracowników, którzy są niedoceniani i nierówno traktowani.

W 3 pozostałych ankietach wskazano, że komunikacja „jest ok” (1 ankieta), oraz że pojawiają się problemy w komunikacji z przełożonymi, nie opisując tego zjawiska (2 ankiety).

Na pytanie nr 3 „Jak ocenia Pani/Pan wsparcie przełożonych w rozwiązywaniu problemów

merytorycznych pojawiających się w pracy?” odpowiedzi udzieliło 11 ankietowanych. W 1 przypadku jako odpowiedź wskazano „poprawnie”, w 2 przypadkach „brak”. W 8 ankietach stwierdzono, że w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie wsparcie przełożonych w rozwiązywaniu problemów merytorycznych pojawiających się w trakcie wykonywania zadań nie występuje, wskazując na:

1. Brak współpracy i komunikacji między pracownikami a przełożonymi,
2. Brak decyzyjności bezpośredniego przełożonego jak i kierownictwa, co znacznie wydłuża proces załatwiania spraw,
3. Brak samodzielności kierownictwa, częste konsultacje z Naczelnikiem i Zastępcami Naczelnika,
4. Brak odpowiedniej wiedzy merytorycznej przełożonych,
5. Zbyt duży nacisk kładziony na wizualny aspekt pracy przy zaniedbaniu merytorycznych kwestii, skupianie się na nieistotnych szczegółach,
6. Krytykowanie pracowników przez przełożonych, w momencie proszenia o pomoc merytoryczną.

Na pytanie nr 4 „Czy bieżąca ocena realizowanych przez Panią/Pana zadań dokonywana przez bezpośredniego przełożonego ma odzwierciedlenie w ocenie okresowej?” odpowiedzi udzieliło 10 ankietowanych (1 osoba nie odpowiedziała na to pytanie), w tym 2 ankietowanych wskazało, że bieżąca ocena realizowanych zadań dokonywana przez bezpośredniego przełożonego nie ma odzwierciedlenia w ocenie okresowej, 2 ankietowanych wskazało, że raczej tak, ale drobne błędy czy potknięcia są komentowane w przesadny sposób. W 3 przypadkach ankietarzy postanowili, że przemilczą to pytanie, udzielili odpowiedzi: nie, raczej tak, lub udzielili odpowiedzi, że nie pamiętają. Jeden ankietowany wskazał, że nie wie, ponieważ za krótko prowadzona jest współpraca. W 1 przypadku ankietowany wyraził swoje niezadowolenie stwierdzając, że pracownik nie jest sprawiedliwie oceniany, liczą się statystyki, które nie pokazują całej wykonanej pracy, ponadto stosowane są podwójne standardy w ocenie. Jeden ankietowany nie mógł wypowiedzieć się w tym zakresie, ponieważ z braku czasu kierownik nie przeprowadził oceny okresowej.

Na pytanie nr 5 „Pani/Pana zdaniem w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie występują zjawiska niepożądane. Jeżeli tak, proszę wskazać jakie to działania, w której komórce organizacyjnej oraz kto je stosuje/stosował?” odpowiedzi udzieliło 8 ankietowanych (3 osoby nie odpowiedziały na to pytanie), w 1 przypadku ankietowany z uwagi na konsekwencje nie wskazał działań o których mowa w pytaniu. W 6 przypadkach ankietowani potwierdzili, że w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie występują zjawiska niepożądane. W 3 przypadkach odpowiedzi ankietowanych miały charakter ogólnikowy i nie wskazywały żadnych konkretnych zdarzeń (w większości komórek, w całym Urzędzie, jest blisko mobbingu). W 4 przypadkach ankietowani wskazali jako zjawiska niepożądane następujące zagadnienia (w 1 przypadku ankietowany wskazał, że zjawiska niepożądane dotyczą wszystkich komórek podległych

1 ankietowany zasugerował, że zjawiska niepożądane występują w komórce

1. Nieumiejętność osób zarządzających we wprowadzaniu zmian w organizacji, niewłaściwa organizacja pracy,
2. Brak komunikacji,
3. Nierówny podział obowiązków pomiędzy podległymi pracownikami, nakładanie pracy „na wybrańców”,
4. Kumoterstwo,
5. Niejasny system wynagradzania, niejasny podział nagród i dodatków, uzależniony od przełożonego albo od samego naczelnika, niejasna ścieżka awansu (w dziale nikt nie dostał awansu w 2021 r., w innych działach awansowano dwóch pracowników),
6. Stosowanie kar wobec podwładnych za decyzje samych przełożonych,
7. Mobbing,
8. Poniżanie, obrażanie, zastraszanie i ośmieszanie pracowników, stosowanie uciążliwej kontroli każdej czynności wykonywanej przez pracownika (nawet odnotowywanie sprawdzania danych w aplikacjach).

W żadnej z tych ankiet nie podano przykładu, który w sposób obiektywny i bezsporny mógłby wskazywać na aktualne występowanie zjawisk niepożądanych w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie, to znaczy, nie wskazano osoby, winnej powstaniu zjawisk niepożądanych, osoby, która była ich ofiarą i nie podano szczegółów spraw, które wyczerpywałyby wszystkie znamiona działań niepożądanych.

W 1 przypadku ankietowany złożył fotokopię ankiety (której nie wliczono do celów statystycznych), udzielając odpowiedzi na wszystkie pytania. Wskazał na:

1. Dobre relacje z pracownikami w dziale jak również między działami,
2. Brak problemów w komunikacji z przełożonymi,
3. Duże wsparcie i zaangażowanie kierownictwa w rozwiązywaniu problemów merytorycznych pojawiających się w pracy, zorientowanie kierownictwa na zakres zadań w komórce,
4. Poprawne odzwierciedlenie bieżącej oceny realizacji zadań przez bezpośredniego przełożonego w ocenie okresowej (przełożony wnikliwie omawia wyznaczone kryteria oceny, stopień realizacji powierzonych zadań, wyznacza nowe cele),
5. Brak występowania w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie zjawisk niepożądanych lub brak wiedzy na ten temat.

Ocena ustalonego stanu faktycznego

Ankiety były składane dobrowolnie i anonimowo. Z rozdanych 101 ankiet złożono 46, co stanowi 46% ankiet rozdanych. Do celów statystycznych przyjęto 45 ankiet, co stanowi 45% ankiet rozdanych (w jednym przypadku złożono fotokopię ankiety). Spośród złożonych, wypełnionych i przyjętych do celów statystycznych ankiet w 11 (co stanowi 24,45%) wskazano na negatywną atmosferę w pracy w kontrolowanym urzędzie, w 6 (co stanowi 13,33%) wskazano na atmosferę pozytywną z elementami niezadowolenia oraz w 28 (co stanowi 62,22%) na jednoznacznie pozytywną. Ankiet nie złożyło 54% uprawnionych pracowników, obecnych w dniach 18.01.2022 r. oraz 20.01.2022 r. 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, brak współpracy między komórkami, niechęć przełożonych do świadczenia pracy zdalnej przez pracowników oraz kwestie organizacyjno-techniczne.

W ankietach oceniających negatywnie atmosferę w pracy dominowały zastrzeżenia dotyczące nadmiernego obciążenia pracą, nadmiaru terminowych spraw, nierównym traktowaniem pracowników w zakresie podziału zadań, postawy kierownictwa urzędu wobec pracowników, wyrażającej się brakiem szacunku, generowaniem napięć i konfliktów, nieustanną krytyką, zwracaniem się do pracowników krzykiem lub podniesionym głosem, a nawet zastraszaniem pracowników, zarządzania skutkującego złą organizacją pracy i niewłaściwym 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. Ankieterzy zauważyli brak lub problemy w komunikacji z przełożonymi oraz brak wsparcia merytorycznego przełożonych w rozwiązywaniu zadań.

Biorąc pod uwagę procentowy udział pracowników Urzędu Skarbowego w Chorzowie w przeprowadzonym badaniu ankietowym (tj. 46%) oraz zważywszy na wysoki procent ocen pozytywnych (62,22%), wyniki kontroli nie potwierdzają występowania niewłaściwej atmosfery pracy w urzędzie. Wynik statystyczny pokazuje wyraźną przewagę ocen pozytywnych nad negatywnymi. Należy zaznaczyć, że jednoznacznie negatywną ocenę atmosfery pracy zawarto w 11 ankietach, co stanowi 24,45% wypełnionych ankiet.

W zakresie występowania zjawisk niepożądanych, spośród 45 złożonych i wypełnionych ankiet, w 7 przypadkach, co stanowi 16%, pracownicy wskazali na jego istnienie w urzędzie, przy czym w 3 przypadkach odpowiedzi ankietowanych miały charakter ogólnikowy i nie wskazywały żadnych konkretnych zdarzeń. W 4 przypadkach ankietowani wskazywali na różne zagadnienia głównie w obszarze traktowania pracowników przez kierownictwo, które można zidentyfikować jako przesłanki występowania zjawisk niepożądanych, jednak w żadnej ankiecie ich opis nie wyczerpywał wszystkich znamion zjawisk niepożądanych oraz nie wskazano osób stosujących i poddanych zjawiskom niepożądanym. Podsumowując analiza ankiet wskazuje na możliwość istnienia zjawisk niepożądanych w Urzędzie Skarbowym w Chorzowie, jednak nie daje podstaw do jednoznacznego stwierdzenia ich występowania.

Podsumowanie kontroli uproszczonej i zalecenia pokontrolne

Uzyskane odpowiedzi na pytania zadane w ankietach oraz ich analiza wskazują, że przeważająca grupa pracowników jest zadowolona z atmosfery pracy panującej w urzędzie. Odczucia pracowników są podzielone, ale z wyraźną dominacją pozytywnych. Niemniej jednak polecam Naczelnikowi Urzędu Skarbowego w Chorzowie, jak niżej.

1. Dołożyć wszelkiej staranności, aby uzyskać dobrą komunikację i relacje pomiędzy pracownikami urzędu (szczególnie w zakresie współpracy z

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 i wzajemnej współpracy, w szczególności w

oraz w pionie podległym

Objąć zespół zarządzający Urzędem

Skarbowym w Chorzowie obowiązkiem szkolenia z zakresu zarządzania personelem, przy wykorzystaniu dostępnych szkoleń w systemie zdalnej edukacji (Atena 2). Objąć kadrę kierowniczą wsparciem Partnera Personalnego w obszarze komunikacji i relacji z pracownikami.

3. Mając na uwadze politykę zapobiegania zjawiskom niepożądanym w Krajowej Administracji Skarbowej przypomnieć podległym pracownikom, którzy uważają, że są ofiarami mobbingu, dyskryminacji, molestowania lub są świadkiem takich działań o możliwości złożenia skargi w tym zakresie.

4. Przy realizacji bieżących zadań zwrócić uwagę na zachowanie zasady podległości służbowej zgodnie z obowiązującym regulaminem organizacyjnym Urzędu Skarbowego w Chorzowie.

5. Przypomnieć kadrze kierowniczej o obowiązku terminowego sporządzania ocen okresowych podległych pracowników.

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. Wyjaśnić przyczyny nierównego podziału awansów między komórkami organizacyjnymi urzędu (pominięcie ostatnich awansach).

8. Poddać analizie obciążenie pracowników realizowanymi zadaniami w poszczególnych komórkach organizacyjnych urzędu, a w razie potrzeby dokonać stosownych ruchów kadrowych.

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

Na powyższych ustaleniach sprawozdanie zakończono.

Pouczenie

Zgodnie z art. 52 ust. 5 ustawy o kontroli w administracji rządowej, Naczelnik Urzędu Skarbowego w Chorzowie ma prawo przedstawić stanowisko do sprawozdania, w terminie 3 dni roboczych od dnia jego otrzymania. Powyższe nie wstrzymuje realizacji ustaleń kontroli. Stosownie do regulacji zawartej w § 75 zarządzenia nr 63/2021 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 12 maja 2021 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu przeprowadzania kontroli instytucjonalnych w urzędach podległych Izbie Administracji Skarbowej w Katowicach, Kierownik jednostki kontrolowanej ma obowiązek, w terminie 9 miesięcy od daty otrzymania sprawozdania z kontroli, o którym mowa w § 66 poinformowania kierownika jednostki kontrolującej o efektach wdrożonych zaleceń pokontrolnych.

Podstawa prawna

[1] ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 224).

Z wyrazami szacunku
Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Katowicach
Mariusz Cupiał
/podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym/

Korespondencję otrzymują

1. Adresat (doręczenie elektronicznie)
2. aa

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Ogólną klauzulę informacyjną dot. przetwarzania danych osobowych znajdują Państwo na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Izby Administracji Skarbowej w Katowicach w zakładce Organizacja – Ochrona Danych Osobowych oraz w siedzibach organu na tablicach informacyjnych.

