



**Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Szczecinie**

Szczecin, 10 maja 2023 roku

UNP: 3201-23-064737

Sprawa: Kontrola w trybie uproszczonym

Znak sprawy: 3201.IWW.0921.7.2023.10

Kontakt: e-mail: ias.szczecin@mf.gov.pl

SPRAWOZDANIE Z KONTROLI

Jednostka kontrolowana:

Urząd Skarbowy w Goleniowie,
Pl. Lotników 1
72-100 Goleniów

Kierownik jednostki kontrolowanej:

Łukasz Brodziak – Naczelnik Urzędu Skarbowego w Goleniowie

Zakres kontroli:

Realizacja zadań związanych z obsługą podatnika w urzędzie skarbowym oraz innych zadań wykonywanych przez urząd.

Okres objęty kontrolą:

1.07.2022 roku do dnia rozpoczęcia kontroli

Termin przeprowadzenia czynności kontrolnych:

30.03.2023 roku

Kontrolę przeprowadziły:

- starszy ekspert skarbowy
- starszy ekspert skarbowy

Ocena skontrolowanej działalności:

Pozytywna

Kontrolę odnotowano w książce kontroli Urzędu pod poz. nr 1/2023

Ustalenia stanu faktycznego:

Kontrolą objęto:

- informacje w zakresie organizacji pracy na Sali Obsługi Klienta, nadzoru sprawowanego przez Naczelnika Urzędu Skarbowego nad prawidłowością zadań związanych z obsługą i wsparciem podatnika/płatnika,
- sprawdzenie poprawności informacji dotyczącej przyjmowania skarg, wniosków i petycji (tablica ogłoszeń).
- informacje dotyczące kontroli zewnętrznych oraz informacje przesyłane do wiadomości IAS w Szczecinie.

I. Organizacja pracy, nadzór nad realizacją zadań z zakresu kontroli i uregulowania wewnętrzne dotyczące kontrolowanego obszaru.

1. Regulacje prawne, nadzór i stan osobowy komórki zajmującej się obsługą bieżącą

Regulamin organizacyjny Urzędu Skarbowego w Stargardzie, wprowadzony zarządzeniem Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie nr 138/21¹ z 9 sierpnia 2021 roku stanowi, że obsługą podatnika w Urzędzie zajmuje się Referat Obsługi Bezpośredniej (dalej: SOB). Nadzór nad realizacją zadań sprawuje Naczelnik Urzędu.

W okresie objętym kontrolą, w komórce SOB, zadania wykonywało 9 pracowników, w tym kierownik. Przeanalizowano przebieg zatrudnienia pracowników od 1 stycznia 2018 roku.

Z informacji uzyskanych z Działu Kadr i Administracji Personalnej IPK1 wynika, że:

- 7 pracowników świadczy pracę w Referacie Obsługi Bezpośredniej powyżej 5 lat,
- 1 pracownik wcześniej wykonywał zadania w innych komórkach organizacyjnych Urzędu tj. w Referacie Czynności Analitycznych i Sprawdzających (SKA-1), pracownik ten jest zatrudniony w Referacie Obsługi Bezpośredniej od 1 września 2018 roku,
- 1 pracownik jest zatrudniony od 1 stycznia 2023 roku.

Tabela nr 1. Pracownicy zatrudnieni w komórce SOB (staż pracy).

Liczba osób ze stażem pracy powyżej 5 lat	Liczba osób ze stażem pracy poniżej 5 lat
8 osób	1 osoba

Z danych przedstawionych w tabeli wynika, że większość osób wykonujących obowiązki w Referacie Obsługi Bezpośredniej posiada staż pracy powyżej 5 lat, tylko 1 osoba ma staż pracy krótszy niż 5 lat. Niniejsze dane świadczą o tym, że Urząd dąży do zapewnienia właści-

¹ Zmienione zarządzeniem Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie nr 27/2022, 97/2022, 153/2022, 204/2022, 25/2023.

wej obsady kadrowej w komórce obsługującej klientów. Kompetencje interpersonalne oraz przygotowanie merytoryczne pracowników wykonujących pracę w miejscu obsługi bezpośredniej klienta są adekwatne do wykonywanych zadań. Większość pracowników Referatu Obsługi Bezpośredniej posiada doświadczenie zawodowe powyżej 5 lat. Można zatem uznać, że są to osoby o wszechstronnej wiedzy, które mogą zapewnić odpowiednio wysoki poziom obsługi podatnika.

Z wyjaśnień Naczelnika Urzędu – pismo z 4 kwietnia 2023 roku znak: 3205-SOB.070.4.2023 wynika, że:

(...) pracę na Sali Obsługi świadczy na stałe 2 pracowników, natomiast w punkcie rezerwacji wizyt/punkcie podawczym rotacyjnie dyżur pełnią pracownicy wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu. W kontrolowanym okresie obsługą podatnika i płatnika zajmowały się dwie osoby.

Obowiązek zapewnienia obsługi i wsparcia podatnika/płatnika w prawidłowym wypełnianiu obowiązków podatkowych, w tym udzielania podstawowych informacji z zakresu prawa podatkowego wynika z zakresu czynności pracowników sprawdzanej komórki.

Z informacji uzyskanych z komórki IWB1 (Wieloosobowe Stanowisko Wsparcia Obsługi Klienta) Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie wynika, że w warsztatach „Profesjonalna obsługa klienta” w Urzędzie Skarbowym w Goleniowie wzięło udział 26 osób, w tym 7 pracowników Referatu Obsługi Bezpośredniej (SOB).

W okresie od 1 lipca 2022 roku do dnia rozpoczęcia kontroli nie przeprowadzono kontroli funkcjonalnych z obszaru objętego kontrolą.

2. Organizacja pracy na Sali Obsługi Klienta

Na podstawie wyjaśnień Naczelnika Urzędu (pismo z 4 kwietnia 2023 roku znak: 3205-SOB.070.4.2023) ustaliliśmy jak wygląda organizacja pracy w Sali Obsługi.

Obsługa podatnika odbywa się w poniedziałki w godzinach od 8:00 – 18:00, od wtorku do piątku w godzinach od 8:00 – 15:00. Pracownicy zapewniają obsługę i wsparcie podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych, w tym udzielanie podstawowych informacji z zakresu prawa podatkowego. Odpowiadają za przyjmowanie, ewidencjonowanie, weryfikację pod względem formalnym dokumentów podlegających i niepodlegających księgowaniu, w szczególności deklaracji podatkowych, wniosków, informacji, również tych pozostawionych w urnie oraz punkcie rezerwacji wizyt/punkcie podawczym.

W Sali Obsługi funkcjonują trzy odpowiednio oznaczone stanowiska do obsługi klientów oraz punkt rezerwacji wizyt/punkt podawczy. Stanowisko numer 1, 2 służy do stałej obsługi spraw z zakresu deklaracji, zeznań podatkowych, akcyzy, profilu zaufanego, zaświadczeń (za wyjąt-

kiem zastrzeżonych do właściwości rzeczowej innych komórek organizacyjnych), rejestracji, ulg, kas rejestrujących. Stanowisko numer 3 przeznaczone jest do doraźnej obsługi spraw dotyczących rachunkowości, upomnień oraz innych, niewymienionych w katalogu.

Udostępnianie druków, broszur, formularzy odbywa się przy wejściu do urzędu oraz w Sali Obsługi. Aktualne informacje udostępnione są na tablicy informacyjnej oraz emitowane na telebimie w Sali Obsługi.

Składanie dokumentów odbywa się za pośrednictwem urny, znajdującej się przy wejściu do urzędu, punktu rezerwacji wizyt/punktu podawczego lub w Sali Obsługi.

Dodatkowo pracownik stanowiska ochrony kieruje klientów do odpowiednich stanowisk, informuje o dostępności formularzy oraz możliwości złożenia dokumentów.

Ustaliliśmy, że w okresie od lipca do grudnia 2022 roku dokonano łącznie 4 245 rezerwacji e- wizyt. Obrazuje to poniższe zestawienie.

Tabela nr 2. Miesięczna liczba rezerwacji e- wizyt w Urzędzie Skarbowym w Goleniowie.

Miesiąc 2022 roku	Liczba rezerwacji
lipiec	743
sierpień	806
wrzesień	765
październik	711
listopad	692
grudzień	528
Suma	4 245

Z przedstawionego zestawienia wynika, że najwięcej rezerwacji e-wizyt zostało dokonanych w sierpniu 2022 roku, tj. 806, a najmniej w grudniu 2022 roku, tj. 528.

Ustaliliśmy ponadto, że w okresie tym :

- wykonano łącznie 1 647 elektronicznych rezerwacji wizyt przy wykorzystaniu usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”,
- pracownik Urzędu zarezerwował łącznie 2 598 wizyt.

Tabela nr 3. Szczegółowe wyliczenia dokonanych wizyt.

Miesiąc 2022 roku	Rezerwacje elektroniczne	Rezerwacje Urzędnika
lipiec	273	470
sierpień	231	575
wrzesień	313	452
październik	311	400
listopad	268	424
grudzień	251	277
Suma	1 647	2 598

Z przedstawionego zestawienia wynika, że najwięcej elektronicznych rezerwacji dokonano we wrześniu 2022 roku, tj. łącznie 313 rezerwacji e- wizyt, a w sierpniu 2022 roku najwięcej rezerwacji dokonał pracownik urzędu, tj. 575.

Z analizy zestawienia wynika również, że w badanym okresie utrzymuje się przewaga rezerwacji dokonywanych przez pracownika Urzędu, nad dokonywanymi samodzielnie przez klientów. Wyniki te wskazują, że podatnicy częściej polegają na pomocy pracowników Urzędu i korzystają z możliwości rezerwacji e-wizyty za pośrednictwem pracownika.

3. Informowanie podatników/płatników o przyjmowaniu w sprawach skarg i wniosków

W Urzędzie Skarbowym w Goleniowie, stosownie do art. 253 § 4 Kodeks postępowania administracyjnego², na głównym korytarzu na tablicy ogłoszeń znajduje się informacja dotycząca przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków.

Ogłoszenie informuje o terminach przyjmowania interesantów przez Naczelnika Urzędu, sposobie złożenia skargi lub wniosku związanych z działaniem Urzędu do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie oraz przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków

² Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j.: Dz. U. z 2023 r., poz. 775 ze zm.)

przez Dyrektora. W ogłoszeniu zawarto także informacje o skargach i wnioskach dotyczących Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie, wnoszonych do Ministerstwa Finansów.

Ustaliliśmy, że w okresie objętym kontrolą nie odnotowano wpływu skarg dotyczących Urzędu. Nie odnotowano także wpływu informacji sygnałnych, których przedmiotem byłyby: usługa „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”, obsługa podatnika, działania i zachowanie pracowników świadczących obsługę klienta.

4. Informacje dotyczące kontroli zewnętrznych oraz informacje przesyłane do wiadomości IAS w Szczecinie

Kontroli poddano wywiązanie się Naczelnika Urzędu Skarbowego w Goleniowie z obowiązku nałożonego przez zarządzenie nr 11/2018 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie z dnia 1 lutego 2018 r. w sprawie przekazywania przez naczelników urzędów skarbowych woj. zachodniopomorskiego oraz Naczelnika Zachodniopomorskiego Urzędu Celno-Skarbowego w Szczecinie dokumentacji oraz informacji dotyczących kontroli przeprowadzanych przez instytucje zewnętrzne w podległych urzędach.

Na podstawie przedłożonej książki kontroli prowadzonej w Urzędzie Skarbowym w Goleniowie ustalono, że w kontrolowanym okresie przeprowadzono kontrolę w zakresie Przeglądu informacji niejawnych na podstawie zarządzenia Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie nr 76/2022.

II. Badanie stopnia zadowolenia podatnika/płatnika z obsługi

1. Informacje otrzymane z Wieloosobowego Stanowiska Wsparcia Obsługi Klienta (IWB1) Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie

Na potrzeby kontroli otrzymaaliśmy od Koordynatora Wieloosobowego Stanowiska Wsparcia Obsługi Klienta (IWB1) informacje z zakresu rezerwacji e-wizyt i wyniki badania satysfakcji klienta przygotowane przez Ministerstwo Finansów Departament Relacji z Klientami.

Według uzyskanych danych, procent satysfakcji klienta w Urzędzie Skarbowym w Goleniowie w III kwartale 2022 roku kształtował się na poziomie 83 %, w IV kwartale 2022 roku na poziomie 87 %.

Wyniki te wskazują, że Urząd dba o zadowolenie klienta i dąży do zwiększenia poziomu świadczonych usług.

2. Badanie jakości obsługi

W celu pozyskania wiedzy na temat obsługi klienta 30 marca 2023 roku przeprowadziliśmy dodatkowe badanie ankietowe stopnia zadowolenia podatnika/płatnika z obsługi.

Na ten dzień zarejestrowano na e-wizytę w Urzędzie 32 osoby. 17 osób samodzielnie umówiło wizytę elektronicznie, a 15 osób wizytę umówiło elektronicznie na miejscu w Urzędzie. Zebraliśmy 31 ankiet.

Przygotowaliśmy 6 pytań: 2 pytania otwarte, 4 pytania z możliwością wyboru odpowiedzi w skali od 1 do 5 : 1-źle, 2- nisko, 3-przeciętnie, 4-dobrze, 5- bardzo dobrze.

Na pytania otwarte, dotyczące częstotliwości wizyt oraz czasu oczekiwania na wizytę w Urzędzie, udzielono najwięcej odpowiedzi, że:

- bywają w Urzędzie rzadko,
- na umówioną wizytę w Urzędzie czekali krótko.

Tabela nr 4. Pytania zawarte w ankiecie z możliwością wyboru odpowiedzi

Jak ocenia Pani/Pan				
Odpowiedzi	kompetencje naszego urzędnika?	uprzejmość i kulturę urzędnika?	stopień zadowolenia ze wsparcia urzędnika?	ten urząd jako przyjazny?
Bardzo dobrze	27	29	29	26
Dobrze	3	2	2	4
Przeciętnie	1	0	0	1
Nisko	0	0	0	0
Źle	0	0	0	0
Razem	31	31	31	31

Z przeprowadzonych ankiet wynika, że:

- 29 na 31 ankietowanych oceniła uprzejmość i kulturę urzędnika bardzo dobrze,
- 29 na 31 ankietowanych oceniła stopień zadowolenia ze wsparcia urzędnika bardzo dobrze,
- 27 na 31 ankietowanych oceniła kompetencje urzędnika bardzo dobrze,
- 26 na 31 ankietowanych oceniła Urząd jako przyjazny.

Analizując treść udzielonych odpowiedzi: 93 % badanych respondentów oceniła uprzejmość i kulturę urzędnika oraz stopień zadowolenia ze wsparcia urzędnika na najwyższym poziomie. 87 % ankietowanych oceniło kompetencje urzędnika na poziomie dobrym. Na tym samym poziomie 83 % ankietowanych oceniło Urząd jako przyjazny.

Poziom usług świadczonych przez Urząd został oceniony jako wysoki. Taka ocena pracowników i samego Urzędu, wyrażona w ankiecie, dowodzi, że Urząd Skarbowy w Goleniowie skutecznie podejmuje działania, zmierzające do budowania pozytywnego nastawienia klienta do Krajowej Administracji Skarbowej.

III. Podsumowanie wyników kontroli

Organizacja pracy na Sali Obsługi i doświadczenie zawodowe pracowników Referatu Obsługi Bezpośredniej dowodzą, że realizacja zadań związanych z obsługą podatnika w urzędzie skarbowym skoncentrowana jest na utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług.

O prawidłowej realizacji zadań związanych z obsługą podatnika w urzędzie skarbowym świadczą:

- wyniki Urzędu w badaniu poziomu satysfakcji klienta w III i IV kwartale 2022 roku, przeprowadzone przez Ministerstwo Finansów Departament Relacji z Klientami,
- wyniki przeprowadzonej przez kontrolujące 30 marca 2023 roku ankiety badania stopnia zadowolenia podatnika/płatnika z obsługi.

Na szczególną uwagę zasługują działania w zakresie realizacji zadań, będących przedmiotem badania, polegające na:

- organizacji pracy na Sali Obsługi,
- zapewnieniu właściwej obsady kadrowej Działu obsługi bezpośredniej, posiadającej odpowiednie doświadczenie zawodowe,
- obsługi umówionych wizyt przez pracowników z innych komórek organizacyjnych Urzędu, specjalizujących się w przedmiocie danej wizyty,
- profesjonalnym podejściu do klienta, tj. dbałości o najwyższą satysfakcję klienta z załatwienia spraw administracyjnych,
- bezpośredniej pomocy urzędników przy rejestracji e- wizyty,
- promowaniu elektronicznych kanałów komunikacji,
- informowaniu klientów o możliwości składania skarg i wniosków w zakresie funkcjonowania Urzędu,
- szkoleniu pracowników w warsztatach „Profesjonalna obsługa klienta”,
- budowaniu pozytywnego nastawienia do administracji publicznej.

Oczekuję kontynuowania w przyszłości pozytywnych działań Naczelnika Urzędu w badanym obszarze.

W terminie 3 dni roboczych od otrzymania sprawozdania, ma Pan prawo przedstawić do niego stanowisko. Przedstawienie stanowiska nie wstrzymuje realizacji ustaleń kontroli (art. 52 ust. 5 ustawy o kontroli w administracji rządowej).

Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie
Justyna Szmiłyk
/dokument podpisany kwalifikowanym
podpisem elektronicznym/

Przepisy, które mają zastosowanie w sprawie:

1. art. 6 ust. 5 pkt 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020 r. poz. 224);
2. art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz. U. z 2023 r. poz. 615, z późn. zm.).



Krajowa Administracja
Skarbowa

**NACZELNIK
URZĘDU SKARBOWEGO
W GOLENIOWIE**

Wyłączenia wyłączenia danych

Dotyczy sprawozdania z kontroli Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie
z 10 maja 2023 r. znak: 3201-IWW.0921.7.2023.10.

Zakres wyłączenia – imię i nazwisko osoby fizycznej.

Podstawa wyłączenia – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
(Dz. U. z 2019 r. poz. 1781, z późn. zm.).

Organ dokonujący wyłączenia – Naczelnik Urzędu Skarbowego w Goleniowie.

Podmiot w interesie, którego dokonano wyłączenia – osoba fizyczna.

NACZELNIK
Urzędu Skarbowego w Goleniowie
Łukasz Brodziak



Krajowa Administracja
Skarbowa

Plac Lotników 1, 72-100 Goleniów • tel.: +48 91 432 1500 • fax: +48 91 418 2598
e-mail: us.goleniow@mf.gov.pl • ePUAP: /q6465ocrco/SkrytkaESP