

# URZĄD SKARBOWY W MIĘDZYRZECZU



## **ANALIZA WYNIKÓW BADANIA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW URZĘDU SKARBOWEGO W MIĘDZYRZECZU, ZE ŚWIADCZONYCH IM USŁUG.**

**I.** Naczelnik Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, w dniach 25.03.2008r. – 25.04.2008r. przeprowadził anonimowe badanie poziomu satysfakcji klientów, ze świadczonych im przez Urząd usług. Celem badania, jest bieżące monitorowanie oczekiwań klientów, w zakresie poziomu świadczonych przez Urząd usług. Pozyskanie takiej wiedzy jest jednym z czynników, uzasadniających wprowadzenie ewentualnych zmian w organizacji pracy Urzędu, a w konsekwencji do „łamania” barier ograniczających wzajemny szacunek, zaufanie i skuteczną, obustronną komunikację.

**II.** Informacja o przeprowadzonym w/w badaniu, umieszczona została w 2 lokalnych miesięcznikach - „Kurier Międzyrzecki” i „Powiatowa” oraz na tablicach informacyjnych Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, stronie internetowej Urzędu oraz infomacie, mieszczącym się na sali obsługi klientów. Badanie przeprowadzono w formie ankietowej. Każda ankieta zawierała 13 pytań informacyjno - ocennych. Ankieta zawierała również tzw. metryczkę dotyczącą określenia płci, wieku i wykształcenia osoby ankietowanej. W celu zapewnienia dostępności klientów do ankiet, wyłożono je w różnych, ogólnie dostępnych miejscach sali obsługi klientów, ponadto ankiety dostępne były u każdego pracownika sali obsługi klientów oraz umożliwiono ich pobranie drogą elektroniczną.

**III.** W ramach przeprowadzonego badania ankietowego, zebrano materiał obejmujący 134szt. kwestionariuszy, z których 2szt. nie wypełniono w ogóle, 28szt. wypełniono w sposób niekompletny, 1szt. ankietę wypełnioną została jednocześnie przez 2 osoby. Do analizy przyjęto 132szt. ankiet, wypełnionych przez 133 ankietowanych.

#### IV. Charakterystyka osób ankietowanych, których ankiety poddano analizie

##### a) pleć ankietowanych:

- 79 kobiet, (59,40%)
- 44 mężczyzn, (33,08%)
- 10 osób nie określiło swojej płci. (7,52%)

##### b) przedział wiekowy ankietowanych:

- 43 osoby** mieściły się w przedziale wiekowym **51 – 60 lat** (32,33%)
- 24 osoby** mieściły się w przedziale wiekowym **41 – 50 lat** (18,05%)
- 23 osoby** mieściły się w przedziale wiekowym **20 – 30 lat** (17,29%)
- 22 osoby** mieściły się w przedziale wiekowym **> 60 lat** (16,54%)
- 20 osób** mieściło się w przedziale wiekowym **31 – 40 lat** (15,04%)
- 1 osoba** nie określiła przedziału wiekowego (0,75%)

Nie stwierdzono ankiet wypełnionych przez osoby w przedziale wiekowym <20lat.

##### c) wykształcenie ankietowanych:

- 68 osób** legitymowało się **średnim** wykształceniem (51,13%)
- 40 osób** legitymowało się **wyższym** wykształceniem (30,07%)
- 16 osób** legitymowało się **zawodowym** wykształceniem (12,03%)
- 9 osób** legitymowało się **podstawowym** wykształceniem (6,77%)

### WYNIKI ZŁOŻONYCH ANKIET

#### **Pytanie 1: „ Jak często Pani/Pan ma kontakt zawodowy z pracownikami U.S. Międzyrzecz?”**

28 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi, że 1 raz w miesiącu ma kontakt z pracownikami Urzędu Skarbowego,

17 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi, że 1 raz na kwartał ma kontakt z pracownikami Urzędu Skarbowego,

79 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi, że 1 raz do roku kontaktują się z pracownikami Urzędu Skarbowego,

Ostatnią grupę stanowiły osoby kontaktujące się z pracownikami Urzędu Skarbowego, rzadziej niż 1 raz do roku – 7 osób

Zadane pytanie, oprócz czysto informacyjno - statystycznego celu, ma charakter pomocniczy, przy interpretacji innych, zadanych w ankiecie pytań.

#### **Pytanie 2: „ Jak ocenia Pani/Pan dotychczasowy sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz?”**

64 ankietowane osoby, sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz, oceniło bardzo dobrze,

60 ankietowanych osób, sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz, oceniło dobrze,

6 ankietowanych osób, sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz, oceniło dostatecznie,

2 ankietowane osoby, sposób załatwiania spraw w U.S. Międzyrzecz, oceniło źle.

Zakres tak postawionego pytania jest bardzo szeroki, po udzielonych odpowiedziach wiemy na pewno, że 93,94% ankietowanych osób, udzieliło odpowiedzi - bardzo dobrze i dobrze, co sugeruje, że klienci Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu są zadowoleni ze sposobu załatwiania spraw. 6,06% ankietowanych osób negatywnie oceniło sposób załatwiania swoich spraw.

Szczegółowa analiza „negatywnych” 8 ankiet wykazała, że ocenę dostateczną wystawiło 6 ankietowanych osób, natomiast ocenę złą wystawiły 2 ankietowane osoby. Każda z powyższych osób ma sporadyczny kontakt z pracownikami Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, o czym świadczy częstotliwość „odwiedzin” Urzędu – 6 osób „odwiedza” Urząd raz do roku, 2 osoby raz na kwartał. Powyższe ustalenie, każe spojrzeć na wystawione oceny negatywne, w sposób bardziej krytyczny, inną bowiem wartość będą miały oceny negatywne wystawione przez ankietowanych „odwiedzających” Urząd raz w miesiącu lub częściej, a inną gdy ankietowani są klientami Urzędu, np. raz do roku. Negatywna ocena wystawiona przez osoby mające częsty kontakt z Urzędem mogłaby wskazywać na jakiś ciągły, negatywny proces w danym obszarze, konieczny do poprawy, tymczasem w konkretnym w/w przypadku, rzadki kontakt ankietowanych osób z Urzędem oraz około 94% ilość ocen pozytywnych, nie pozwala na uznanie oceny negatywnej jako normy wskazującej na konieczność zmian, może jedynie stanowić delikatny sygnał ostrzegawczy.

### **Pytanie 3: „*Jaki był powód wizyty Pani/Pana w U.S. Międzyrzecz?*”**

Ankietowani przy w/w pytaniu udzielali zarówno jednej odpowiedzi jak i kilku, stąd suma wybranych odpowiedzi jest wyższa od ilości analizowanych ankiet.

94 ankietowane osoby, jako powód wizyty w Urzędzie podało złożenie deklaracji, zeznania, pisma lub wniosku,

73 ankietowane osoby, jako powód wizyty w Urzędzie podało pobranie druków lub uzyskanie informacji,

22 ankietowane osoby podało, że odbiór zaświadczenia był celem wizyty w Urzędzie,

14 ankietowanych osób otrzymało wezwanie do Urzędu,

11 ankietowanych osób korygowało deklarację bądź zeznanie,

7 ankietowanych osób podało inny powód wizyty w Urzędzie

### **Pytanie 4: „*Czy bez problemu trafił Pan/Pani do osoby właściwej do załatwienia sprawy?*”**

105 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,

24 ankietowane osoby udzieliły odpowiedzi – raczej tak,

2 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi – raczej nie  
2 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi - nie  
Powyższe, w sposób jednoznaczny wskazuje na bardzo dobre usytuowanie odpowiednich punktów sali obsługi klientów i czytelność oznakowania tych punktów.

**Pytanie 5: „ Czy uzyskane przez Panią/Pana informacje udzielane przez pracowników U.S. Międzyrzecz były wyczerpujące, kompletne i zrozumiałe, pozwoliły załatwić sprawę?”**

89 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,  
39 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,  
3 – raczej nie,  
2 – nie,  
Udzielone odpowiedzi wskazują na wysoką ocenę merytoryczną pracowników Urzędu.

**Pytanie 6: „ Czy załatwił Pan/Pani sprawę z którą przyszedł do Urzędu Skarbowego?”**

124 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi – tak,  
7 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,  
1 osoba – raczej nie,  
nie stwierdzono odpowiedzi - nie  
Powyższe odpowiedzi potwierdzają wysoką ocenę pracowników Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, w kontekście obsługi klientów.

**Pytanie 7: „ Czy Pani/Pana zdaniem obsługa interesantów w siedzibie U.S. Międzyrzecz przebiega sprawnie i szybko?”**

83 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi – tak,  
42 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi – raczej tak,  
4 ankietowane osoby udzieliło odpowiedzi - raczej nie  
1 ankietowana osoba udzieliła odpowiedzi – nie  
Udzielone odpowiedzi, wskazują, że Urząd Skarbowy w Międzyrzeczu pod względem sprawności obsługi klientów, działa bardzo dobrze.

**Pytanie 8: „ Czy oznakowanie Urzędu jest czytelne i zrozumiałe?”**

101 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – tak,  
26 ankietowanych osób udzieliło odpowiedzi – raczej tak,  
1 osoba – raczej nie,  
1 osoba - nie

Udzielone odpowiedzi, wskazują, że Urząd Skarbowy w Międzyrzeczu pod względem oznakowania Urzędu otrzymał od osób ankietowanych bardzo wysoką ocenę.

**Pytanie 9: „ Czy pracownicy U.S. Międzyrzecz, wzbudzają Pani/Pana zaufanie i prezentują wysoką kulturę osobistą?”**

82 ankietowane osoby udzieliły odpowiedzi – tak,

42 ankietowane osoby udzieliły odpowiedzi – raczej tak,

3 osoby – raczej nie,

3 osoby - nie

Ocena dająca powody do satysfakcji, (*choć chciałoby się więcej*), mimo to ponad 95% pozytywna ocena powinna bardzo cieszyć.

**Pytanie 10: „ Czy w ostatnich 2 latach spotkała się Pani/Pan z zachowaniem pracownika U.S. Międzyrzecz, które sugerowałoby oczekiwanie na przyjęcie korzyści majątkowej?”**

129 osób ankietowanych udzieliło odpowiedzi – nie

Nie stwierdzono odpowiedzi – tak

Ocena dająca powody do dumy. Wszystkie osoby które udzieliły odpowiedzi na to pytanie ( *bez względu na to czy pozytywnie czy negatywnie oceniają różne obszary działania Urzędu*) w tej kwestii wypowiedziało się jednoznacznie – **nie spotkali się z przypadkiem, w którym ktokolwiek z pracowników Urzędu sugerowałby oczekiwanie na przyjęcie korzyści majątkowej. BRAWO!!!**

**Pytanie 11: „ Czy wg Pani/Pana wiedzy w U.S. Międzyrzecz występuje zjawisko korupcji?”**

123 osoby ankietowane udzieliło odpowiedzi – nie

Nie stwierdzono odpowiedzi – tak

Postawione pytanie miało na celu pozyskanie wiedzy czy osoby, które, jak się okazało w pyt. nr 10 nie zetknęły się bezpośrednio ze zjawiskiem korupcji w U.S. Międzyrzecz, posiadają inne (*pośrednie*) informacje, o występującym zjawisku korupcji w naszym Urzędzie. 123 osoby odpowiedziały, że nie posiadają takiej wiedzy.

**Pytanie 12: „W jakim obszarze działalności Urzędu, Pani/Pana zdaniem występuje największe zagrożenie korupcją?”**

62 osoby ankietowane stwierdziło, że w żadnym obszarze działalności Urzędu nie występuje zagrożenie korupcją

38 osób ankietowanych stwierdziło, że największe zagrożenie korupcją występuje w obszarze zamówień publicznych,

21 osób ankietowanych stwierdziło, że największe zagrożenie korupcją występuje w egzekucji,

12 osób ankietowanych stwierdziło, że największe zagrożenie korupcją występuje w kontroli podatkowej,

7 osób ankietowanych stwierdziło, że największe zagrożenie korupcją występuje na stanowiskach wymiarowych,

3 osoby ankietowane stwierdziło, że największe zagrożenie korupcją występuje w rachunkowości,

**Pytanie 13: „*Jakie działania powinien podjąć Naczelnik Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu aby ułatwić załatwianie w nim spraw?*”**

Sugestie ankietowanych, udzielone przy okazji pytania nr 13

- 1. Kobieta 20-30 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza rzadziej niż raz do roku „*Więcej życzliwości i wyrozumiałości.*”**
- 2. Kobieta 20-30 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz do roku „*Podjazd dla inwalidów przy wejściu, dla wózków.*”**
- 3. Kobieta 20-30 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz do roku „*Powinien bardziej interesować się interesantami i nie odsyłać z kwitkiem.*”**
- 4. Kobieta 20-30 lat, wykształcenie podstawowe, Urząd odwiedza rzadziej niż raz do roku „*Powinien zrobić wszystko aby papierkowa robota była łatwiejsza w wypełnianiu oraz godne warunki pracy urzędnikom.*”**
- 5. Kobieta 20-30 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz w miesiącu „*Ułatwienie szybszej możliwości załatwiania spraw formalnych.*”**
- 6. Mężczyzna 31-40 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz do roku „*Wywiesić w widocznym miejscu informację o kwocie wolnej od podatku.*”**
- 7. Kobieta 31-40 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz do roku „*Podjazdy dla matek z dziećmi oraz inwalidów.*”**
- 8. Mężczyzna 31-40 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz do roku „*Nie musi podejmować żadnych działań. Cała obsługa przebiegła bezproblemowo. Pomoc mi udzielona była dogłębna, przedmiotowa i rzeczowa.*”**
- 9. Kobieta 41-50 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz do roku „*Zwrócić uwagę na nieuprzejmość pracownika do petenta, więcej cierpliwości i zrozumienia do petenta (nie muszą znać określeń urzędowych) – każdy jest mądry w swoim zawodzie.*”**
- 10. Mężczyzna 41-50 lat, wykształcenie zawodowe, Urząd odwiedza raz na kwartał : *Mniejsze okazywanie wyższości pozycji zawodowej pracownika. Nie jesteśmy pszczolami ani mrówkami, ludzie bowiem mają zdolność kształtowania swoich zachowań – co się tyczy większości pracowników. My petenci mamy pewne oczekiwania, co do zachowań pracowników, chociażby minimalnej uprzejmości i przyzwoitości w stosunku do nas – petentów.*”**
- 11. Kobieta 41-50 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz na kwartał „*Więcej cierpliwości wobec interesantów.*”**
- 12. Kobieta 41-50 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz w miesiącu „*Może zostać tak jak jest.*”**
- 13. Mężczyzna 41-50 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz na kwartał *”Uśmiechać się”***
- 14. Kobieta 41-50 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz w miesiącu „*Urząd Skarbowy w Międzyrzeczu działa sprawnie i bez zarzutu. Na szczególną pochwałę za kompetentną i uprzejmą obsługę zasługuje p. M. Bogacz.*”**

**15. Kobieta 41-50 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz do roku** „*Podnieść pracownikom pensje, zgodnie z mottem: lepsza płaca, lepsza praca.*”

**16. Kobieta 51-60 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz na kwartał** „*Pracownicy są tak bardzo mili, że sama zwróciłam osobie która mi pomagała uwagę na to, że do Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu miło przyjechać, niezależnie od tego w jakiej sprawie. Pracownicy są bardzo dyspozycyjni, uprzejmi, rzeczowi, bardzo starają się pomóc. Osobiście jestem bardzo zadowolona. Ostatnie sprawy, które załatwiałam w Urzędzie, to złożenie PIT-36L i zgłoszenie konta mojej firmy. W obu przypadkach, miło, szybko i profesjonalnie. Gratuluję i oby tak dalej !*”

**17. Kobieta 51-60 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz do roku** „*Pracownicy Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu powinni być bardziej uprzejmi dla swoich interesantów, zawsze chętni do pomocy w załatwianiu sprawy.*”

**18. Kobieta 51-60 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz do roku** „*Pomoc przy wypełnianiu PIT.*”

**19. Kobieta 51-60 lat, wykształcenie zawodowe, Urząd odwiedza raz do roku** „*Jest dobrze.*”

**20. Mężczyzna 51-60 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz w miesiącu** „*Skrzynka wrzutowa na druki, zeznania, całodobowa na zewnątrz budynku.*”

**21. Kobieta 51-60 lat, wykształcenie średnie, Urząd odwiedza raz w miesiącu** „*Moim zdaniem żadnych, wg mnie wszyscy pracownicy są kompetentni i życzliwi.*”

**22. Mężczyzna 51-60 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz w miesiącu** „*Przy wezwaniach powinny być opisywane przyczyny, a nie tylko określone przepisy czy paragrafy.*”

**23. Kobieta 51-60 lat, wykształcenie średnie, Mężczyzna powyżej 61 lat, wykształcenie wyższe ( nie opisana częstotliwość odwiedzin Urzędu)** „*Należy uprościć przepisy podatkowe, tak aby były bardziej zrozumiałe dla przeciętnego obywatela.*”

**24. Kobieta 51-60 lat, wykształcenie zawodowe, Urząd odwiedza raz do roku** „*Nie mam żadnych zastrzeżeń do pracowników Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu 10, 11, 12 p. są drastyczne dla Urzędu Skarbowego.*”

**25. Mężczyzna 51-60 lat, wykształcenie zawodowe, Urząd odwiedza raz do roku** „*Informować podatników jakie deklaracje i do kiedy składać, a nie karać za nieterminowe ich złożenie.*”

**26. Kobieta powyżej 61 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz do roku** „*Pomoc ludziom starszym w wypełnianiu deklaracji podatkowych. W zasadzie to pracownicy Urzędu Skarbowego w miarę pomagają.*”

**27. Mężczyzna powyżej 61 lat, wykształcenie wyższe, Urząd odwiedza raz do roku** „*Dla mnie zmiany nie są konieczne, ponieważ mój kontakt z U.S. jest raczej sporadyczny i rutynowy.*”

## PODSUMOWANIE

Przeprowadzone badanie stopnia zadowolenia klientów Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu, powinno być rozpatrywane w kategoriach niezależnego źródła informacji, niezbędnego w konfrontowaniu zakładanych celów i praktycznej ich realizacji.

Badanie można również potraktować jako swego rodzaju ciekawostkę. Bez względu jednak jaką rolę będziemy przypisywać niniejszemu badaniu, trzeba obiektywnie przyznać, że nie ma chyba lepszego sposobu na pozyskanie tego typu informacji, stąd cykliczne powroty do prowadzenia tego typu badań.

Czy przeprowadzone badanie spełniło zakładane oczekiwania i czy wypełniło swój cel? – niewątpliwie tak. Oceniając zainteresowanie klientów Urzędu, do wzięcia udziału w badaniu, należy stwierdzić, że było znaczące, ponad 130 złożonych ankiet pozwala na zebranie takiego materiału, dzięki któremu można wyciągnąć obiektywne wnioski charakteryzujące poszczególne obszary komunikacji między Urzędem a klientem. Ponadto uzyskany materiał może być źródłem wiedzy wykorzystanym przez Zespół ds. wprowadzania zmian oraz analizy dobrych praktyk w U.S. Międzyrzecz.

Oceniając same wyniki złożonych ankiet, należy podkreślić, że działania Urzędu Skarbowego w Międzyrzeczu w badanym zakresie, ocenione zostały bardzo wysoko, co jest szczególnie warte podkreślenia, ponieważ okres badania był najmniej korzystnym dla Urzędu, był to bowiem czas przyjmowania rocznych zeznań podatkowych, charakteryzujący się wzmożonym napięciem, zarówno osób pracujących na sali obsługi klienta, jak i samych klientów Urzędu.

Gdyby przyjąć, że odpowiedzi: tak, raczej tak, raczej nie, nie oraz bardzo dobrze, dobrze, dostatecznie, źle odpowiadają ocenom, odpowiednio 5, 4, 3, 2, z sumy wszystkich odpowiedzi ocennych ankiety, otrzymalibyśmy:

- 648 ocen 5
- 240 ocen 4
- 20 ocen 3
- 18 oceny 2

Powyższe oceny dają średnią ocenę 4,64

Samo badanie odbyło się bez zakłóceń.

Dziękuję wszystkim tym osobom które pomogły mi w przeprowadzeniu niniejszego badania.

Pełnomocnik ds. komunikacji

Bogusław Czop