

## Analiza wyników badania ankietowego przeprowadzonego wśród klientów Urzędu Skarbowego w Dzierżoniowie w dniach 15.09.2008r. –19.09.2008r.

W dniach od 15 do 19 września 2008 r. zgodnie z Zarządzeniem Nr 16/2008 Naczelnika Urzędu Skarbowego w Dzierżoniowie - załącznik nr 1, przeprowadzone zostało anonimowe badanie ankietowe wśród podatników odwiedzających siedzibę urzędu.

Przedmiotem badania było **określenie poziomu zadowolenia klientów ze świadczonych im usług oraz zdefiniowanie oczekiwań i potrzeb podatników dla ukierunkowania działań urzędu na przyszłość.**

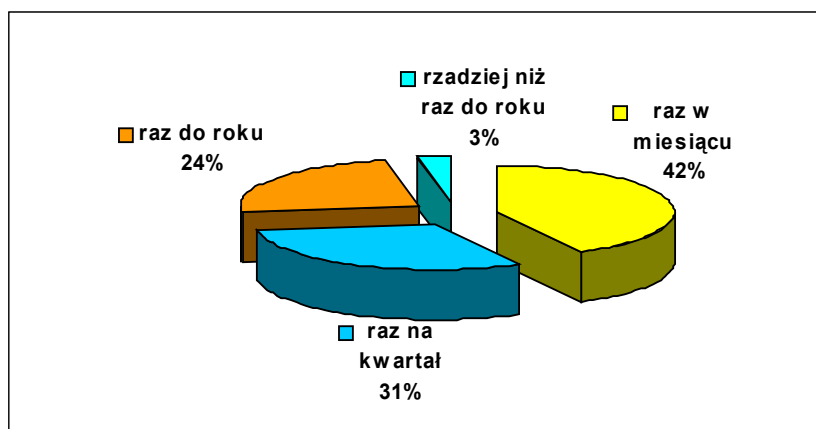
Celem przeprowadzenia ankiet jest **podnoszenie standardów jakości pracy i zapewnienia jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych urzędu.**

Zwrotnie otrzymano **133 szt.** wypełnionych kwestionariuszy z opiniami i uwagami podatników, które poddano analizie.

Odpowiedzi ankietowanych na zadane im pytania kształtowały się w następujący sposób:

### 1. Jak często ma Pani/Pan kontakt z pracownikami Urzędu Skarbowego w Dzierżoniowie?

	I. odpowiedzi	wartość % <sup>1</sup>
• raz w miesiącu	56	42%
• raz na kwartał	41	31%
• raz do roku	32	24%
• rzadziej niż raz do roku	4	3%



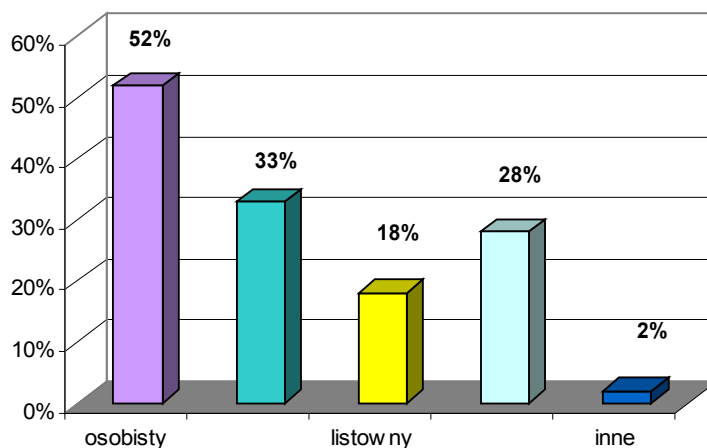
Zdecydowana większość ankietowanych, to osoby mające regularny kontakt z urzędem – raz w miesiącu **42%**, raz na kwartał **31%**. Rzadziej niż raz w roku sprawy w urzędzie załatwia **3%** badanych.

### 2. Który sposób kontaktu z Urzędem Skarbowym jest dla Pani/Pana najwygodniejszy?

	I. odpowiedzi	wartość %
• osobisty	68	52%

<sup>1</sup> Wartość % =  $\frac{(a)}{(b)} \%$ , gdzie (a) – liczba udzielonych odpowiedzi, (b) - liczba ankiet z niezerową liczbą odpowiedzi

• telefoniczny	43	33%
• listowny	24	18%
• elektroniczny	37	28%
• Inne:	3	2%
Internet	2	
przez znajomych	1	



	I. ankiet	wartość %
liczba ankiet z 1 odpowiedzią	96	72%
liczba ankiet z 2 odpowiedziami	29	22%
liczba ankiet z 3 odpowiedziami	7	5%
razem liczba ankiet z odpowiedziami	132	99%
liczba ankiet z 0 liczbą odpowiedzi	1	1%
razem	133	100%

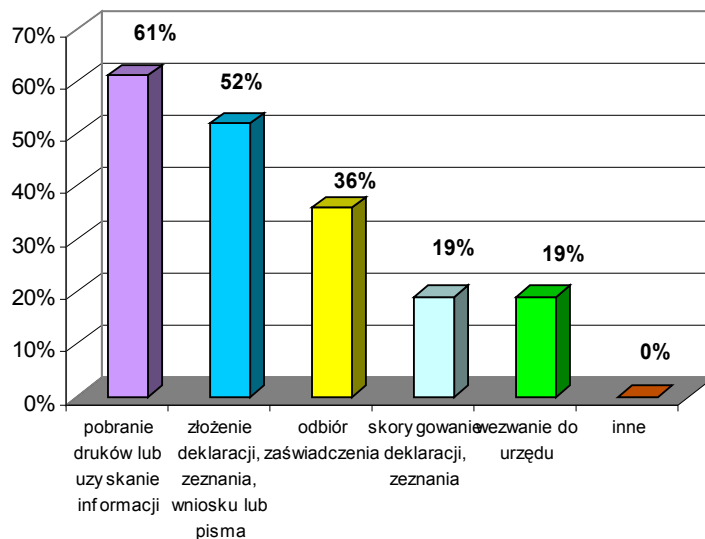
Ponad połowa osób, które odpowiedziały na powyższe pytanie (**52%**) uważa, że osobista wizyta jest najodpowiedniejszą formą kontaktu z urzędem. Niemały odsetek, **28%** badanych preferuje drogę elektroniczną.

Trzy osoby zaznaczyły inny sposób kontaktu z urzędem, jako najwygodniejszy: **2** – za pośrednictwem internetu, **1** – przez znajomych.

**27%** ankietowanych wskazało kilka form kontaktu z urzędem.

### 3. Jaki był powód wizyty Pani/Pana w Urzędzie Skarbowym w Dzierżoniowie? (prosimy o wybranie dowolnej ilości odpowiedzi):

	I. odpowiedzi	wartość %
• pobranie druków lub uzyskanie informacji	81	61%
• złożenie deklaracji, zeznania, wniosku lub pisma	69	52%
• odbiór zaświadczenia	48	36%
• skorygowanie deklaracji, zeznania	25	19%
• wezwanie do urzędu	25	19%
• inne	0	0%

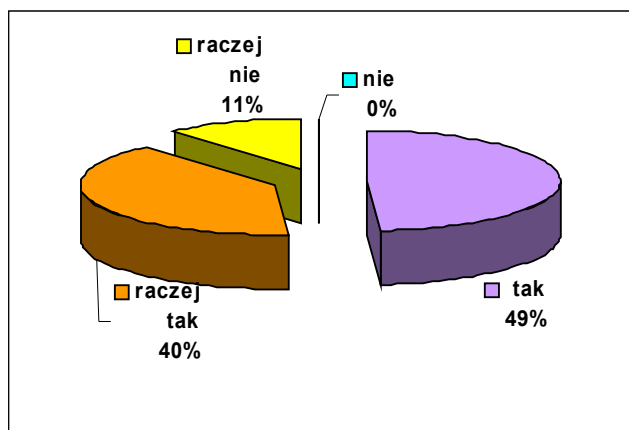


	I. ankiet	wartość %
liczba ankiet z 1 odpowiedzią	46	35%
liczba ankiet z 2 odpowiedziami	63	47%
liczba ankiet z 3 odpowiedziami	20	15%
liczba ankiet z 4 odpowiedziami	4	3%
razem liczba ankiet z odpowiedziami	133	100%

Z otrzymanych odpowiedzi wynika, że ponad połowa ankietowanych (**65%**) załatwiała w urzędzie więcej niż jedną sprawę. Najwięcej osób przyszło w celu pobrania druków lub uzyskania informacji (**61%**) oraz złożenia deklaracji, zeznania, wniosku, itp. (**52%**).

#### 4. Czy bez problemu trafił(a) Pani/Pan do osoby właściwej do załatwienia sprawy?

	I. odpowiedzi	wartość %
• <b>Tak</b>	<b>65</b>	<b>49%</b>
• <b>raczej tak</b>	<b>53</b>	<b>40%</b>
• <b>raczej nie</b>	<b>15</b>	<b>11%</b>
• <b>nie</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
• <b>razem</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

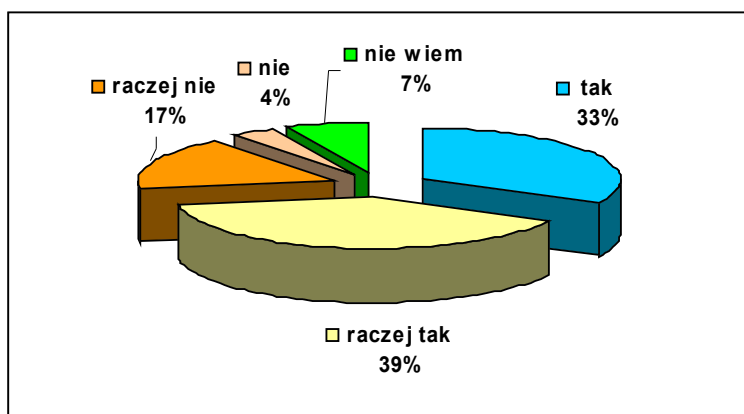


Znaczna liczba badanych (**89%**) nie miała większych problemów z dotarciem do właściwego pracownika. Odsetek ocen pozytywnych może świadczyć o tym, że prawidłowo kierowane są komunikaty do klientów zewnętrznych poprzez tablice informacyjne i oznaczenie pokoi biurowych oraz sali obsługi podatników.

**5. Czy w Urzędzie Skarbowym w Dzierżoniowie istnieje łatwy dostęp do pracowników wyższego szczebla (kierownicy, naczelnicy) ?**

	I. odpowiedzi	wartość %
• Tak	<b>43</b>	<b>33%</b>
• raczej tak	<b>53</b>	<b>40%</b>
• raczej nie	<b>22</b>	<b>17%</b>
• nie	<b>5</b>	<b>4%</b>
• nie wiem	<b>9</b>	<b>7%</b>
• razem	<b>132</b>	

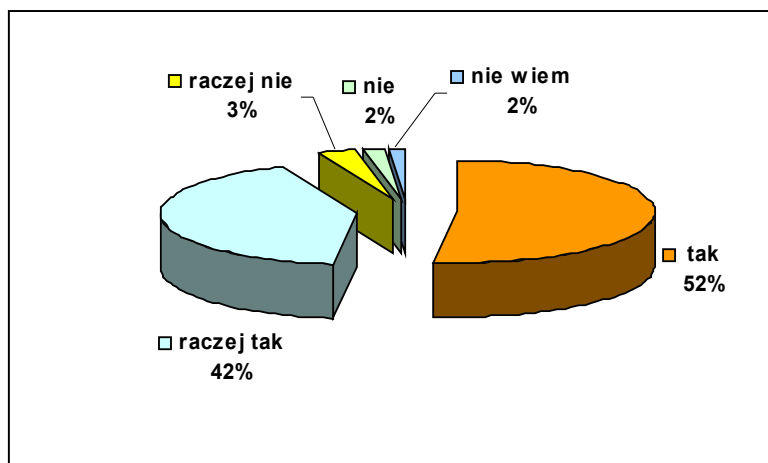
	I. ankiet	wartość %
liczba ankiet z 1 odpowiedzią	132	99%
liczba ankiet z 0 liczbą odpowiedzi	1	1%
razem	133	100%



Większość ankietowanych (**73%**) uważa, że dostęp do pracowników wyższego szczebla w Urzędzie Skarbowym w Dzierżoniowie jest raczej łatwy. Około 1/5 odpowiadających ma na ten temat odmienne zdanie (raczej nie- **17%**; nie- **4%**).

**6. Czy uzyskane przez Panią/Pana informacje udzielane przez pracowników urzędu były wyczerpujące, kompletne i zrozumiałe ?**

	I. odpowiedzi	wartość %
• tak	<b>69</b>	<b>52%</b>
• raczej tak	<b>56</b>	<b>42%</b>
• raczej nie	<b>4</b>	<b>3%</b>
• nie	<b>2</b>	<b>2%</b>
• nie wiem	<b>2</b>	<b>2%</b>

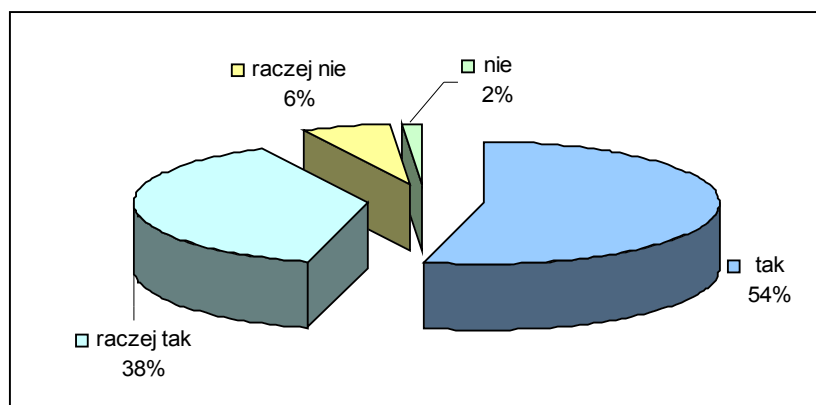


	I. ankiet	wartość %
liczba ankiet z 1 odpowiedzią	131	98%
liczba ankiet z 2 odpowiedziami	1	1%
razem liczba ankiet z odpowiedziami	132	99%
liczba ankiet z 0 liczbą odpowiedzi	1	1%
razem	133	100%

Wysoki procent ocen pozytywnych (**94%**), (**tak - 52%**; **raczej tak - 42%**), wskazuje prawidłowy kierunek działań urzędu w zakresie odpowiedniego doboru, wg kompetencji, obsady poszczególnych stanowisk mających bezpośredni kontakt z podatnikami.

**7. Czy załatwił(a) Pani/Pan sprawę, z którą przyszła/przyszł do urzędu ?**

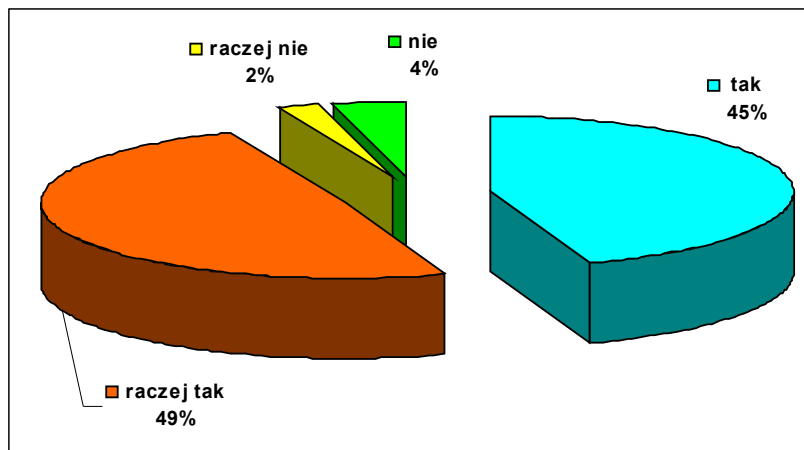
	I. odpowiedzi	wartość %
• <b>tak</b>	<b>72</b>	<b>54%</b>
• <b>raczej tak</b>	<b>51</b>	<b>38%</b>
• <b>raczej nie</b>	<b>8</b>	<b>6%</b>
• <b>nie</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
• <b>razem</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>



Wynik zadowolający – **54%** ankietowanych wskazuje, że załatwiło sprawę, **38%** - raczej tak. Jednak **10** osób, co stanowi **8%** udzielonych odpowiedzi, nie załatwiło sprawy lub załatwiło ją w niepełnym zakresie.

**8. Czy Pani/Pana zdaniem obsługa interesantów w siedzibie Urzędu Skarbowego w Dzierżoniowie przebiega sprawnie i szybko?**

	I. odpowiedzi	wartość %
• tak	<b>59</b>	<b>45%</b>
• raczej tak	<b>65</b>	<b>49%</b>
• raczej nie	<b>3</b>	<b>2%</b>
• nie	<b>5</b>	<b>4%</b>

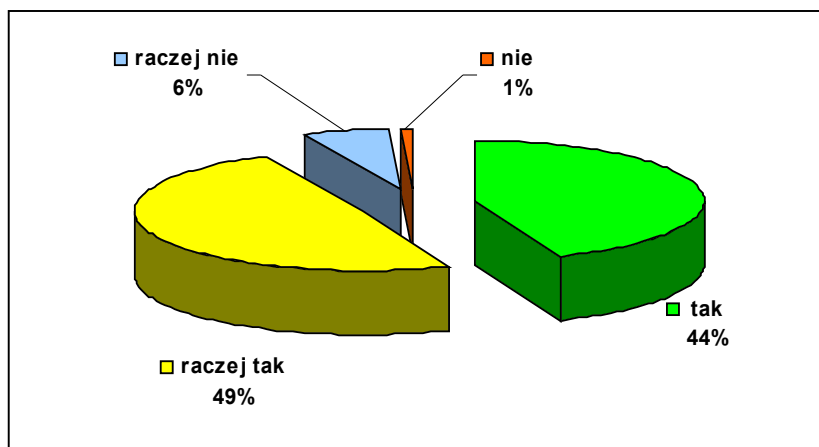


	I. ankiet	wartość %
liczba ankiet z 1 odpowiedzią	132	99%
liczba ankiet z 0 liczbą odpowiedzi	1	1%
razem	133	100%

Wynik pozytywny – **45%** ankietowanych uważa, że obsługa interesantów w Urzędzie Skarbowym w Dzierżoniowie przebiega sprawnie, **49%** - raczej sprawnie. Należy nadal podnosić poziom usług, aby zmniejszyć poziom niezadowolenia, który w tym badaniu ankietowym wyniósł **6%**.

**9. Czy oznakowanie urzędu jest czytelne i zrozumiałe (tablice informacyjne, godziny otwarcia itp.) ?**

	I. odpowiedzi	wartość %
• tak	<b>58</b>	<b>44%</b>
• raczej tak	<b>65</b>	<b>49%</b>
• raczej nie	<b>8</b>	<b>6%</b>
• nie	<b>1</b>	<b>1%</b>
• razem	<b>132</b>	

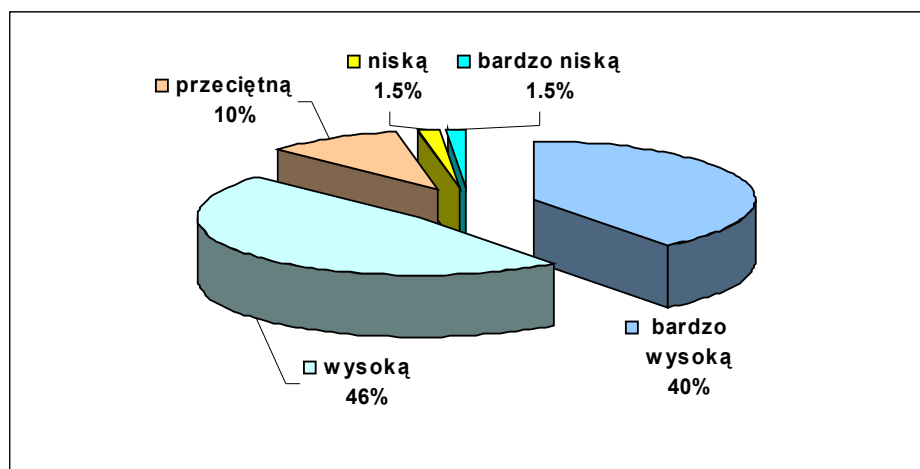


	I. ankiet	wartość %
Liczba ankiet z 1 odpowiedzią	132	99%
razem liczba ankiet z odpowiedziami	132	99%
liczba ankiet z 0 liczbą odpowiedzi	1	1%
	133	100%

Odsetek ocen pozytywnych ( **tak** – 44%; **raczej tak** – 49% ) może świadczyć o tym, że prawidłowo kierowane są komunikaty do klientów zewnętrznych poprzez tablice informacyjne, oznaczenie pokoi biurowych oraz sali obsługi podatników.

**10. Czy pracownicy Urzędu Skarbowego w Dzierżoniowie wzbudzają Pani/Pana zaufanie i prezentują wysoką kulturę osobistą?**

	I. odpowiedzi	wartość %
• <b>bardzo wysoką</b>	<b>53</b>	<b>40%</b>
• <b>wysoką</b>	<b>63</b>	<b>47%</b>
• <b>przeciętną</b>	<b>13</b>	<b>10%</b>
• <b>niską</b>	<b>2</b>	<b>1.50%</b>
• <b>bardzo niską</b>	<b>2</b>	<b>1.50%</b>
• <b>razem</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

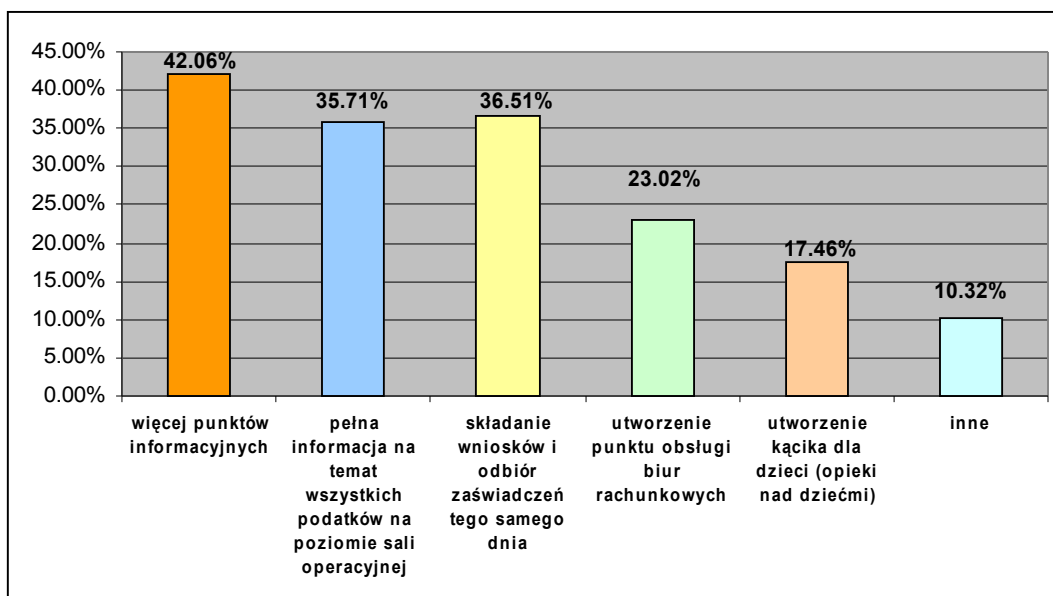


Wynik zadowolający - **87%** badanych oceniło wysoko i bardzo wysoko kulturę osobistą i poziom zaufania do pracowników Urzędu Skarbowego

w Dzierżoniowie. Jednak **13%** odpowiedzi negatywnych - od przeciętnej do bardzo niskiej - wskazuje, że należy kontynuować działania w celu podnoszenia poziomu obsługi podatników.

**11. Jakie Pani/Pana zdaniem działania powinien podjąć Urząd Skarbowy w Dzierżoniowie, aby ułatwić Pani/Panu załatwienie w nim swoich spraw (prosimy o wybranie dowolnej ilości odpowiedzi)?**

	I. odpowiedzi	wartość %
• <b>więcej punktów informacyjnych</b>	<b>53</b>	<b>42%</b>
• <b>pełna informacja na temat wszystkich podatków na poziomie sali operacyjnej</b>	<b>45</b>	<b>36%</b>
• <b>składanie wniosków i odbiór zaświadczeń tego samego dnia</b>	<b>46</b>	<b>37%</b>
• <b>utworzenie punktu obsługi biur rachunkowych</b>	<b>29</b>	<b>23%</b>
• <b>utworzenie kącika dla dzieci (opieki nad dziećmi)</b>	<b>22</b>	<b>17%</b>
• <b>inne</b>	<b>13</b>	<b>10%</b>
jaki:		
POCZEKALNIA	1	
STOŁÓWKA	2	
BAR	2	
SKLEP	6	
UBIKACJA DLA INTERESANTÓW	2	
ELEKTRONICZNE ZAWIADOMIENIE O TYM, CZY ZAŚWIADCZENIE JEST DO ODEBRANIA	1	
AUTOMAT Z KAWĄ, HERBATĄ	1	
OTWARCIE KASY	2	
MIEJSCE DO SIEDZENIA	1	



	I. ankiet	wartość %
Liczba ankiet z 1 odpowiedzią	68	51.13%
liczba ankiet z 2 odpowiedziami	39	29.32%
liczba ankiet z 3 odpowiedziami	15	11.28%
liczba ankiet z 4 odpowiedziami	3	2.26%
liczba ankiet z 5 odpowiedziami	1	0.75%

razem liczba ankiet z odpowiedziami	126	94.74%
liczba ankiet z 0 liczbą odpowiedzi	7	5.26%
razem	133	100.00%

Uzyskane wyniki wskazują na wiele kierunków działań, które należy podjąć w celu zapewnienia jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań podatników. Najważniejsze to:

- ✓ więcej punktów informacyjnych – 42%
- ✓ pełna informacja na temat wszystkich podatków na poziomie sali operacyjnej – 36%
- ✓ składanie wniosków i odbiór zaświadczeń tego samego dnia – 37%
- ✓ utworzenie punktu obsługi biur rachunkowych – 23%
- ✓ utworzenie kącika dla dzieci (opieki nad dziećmi) – 17%

## 12. Czy ma Pani/Pan dodatkowe uwagi odnośnie pracy Urzędu Skarbowego w Dzierżoniowie mające na celu poprawę jakości obsługi interesantów? Jeśli tak, to jakie ?

Dodatkowe uwagi dotyczące pracy urzędu przedstawiło **9** osób, co stanowi **7%** ankietowanych.

**6** badanych podatników stwierdziło, że nie mają zastrzeżeń do pracy urzędu. Pozostałe uwagi przedstawiają się następująco:

- ✓ większe ułatwienie w poruszaniu się po urzędzie osobom niepełnosprawnym
- ✓ nadanie pracownika do tłumaczenia i wypełniania pit'ów; udostępnienie radcy prawnego; skrócenie czasu odbioru zaświadczeń
- ✓ za dużo biurokracji

## Wnioski:

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują na dostateczny poziom zadowolenia ankietowanej grupy klientów ze świadczonych im usług.

W celu zapewnienia właściwej, dogodnej dla podatników organizacji pracy, wskazane jest podjęcie działań organizacyjnych dających możliwość udzielenia klientom urzędu , na poziomie Sali Obsługi Podatnika, pełnej informacji o obowiązującym stanie prawnym w zakresie podatków.

Mając na uwadze podniesienie poziomu satysfakcji Klientów, należy dążyć do skrócenia czasu pomiędzy złożeniem wniosku a odbiorem zaświadczenia. 37% ankietowanych w pytaniu 11 wskazało na składanie wniosków i odbiór zaświadczenia tego samego dnia.

Dość wysoko oceniono kompetencje pracowników z którymi klienci mieli bezpośredni kontakt przy załatwianiu sprawy (52%) oraz jakość udzielanych im informacji.

Ponad połowa badanych (52%) uważa także, że osobista wizyta jest najodpowiedniejszą formą kontaktu z urzędem.

Powyższa ocena pozwala uznać, że bezpośrednie kontakty pomiędzy urzędem a podatnikami spełniają rolę istotnego narzędzia budującego właściwy wizerunek administracji państwowej i to głównie one mogą przyczynić się do dobrowolnego wypełniania przez podatników obowiązków wynikających z norm prawa podatkowego.

Zauważone przez ankietowanych braki związane z kulturą obsługi (13% ocen negatywnych), dają podstawy do uznania, że pouczenie pracowników oraz wzmożenie nadzoru nad przestrzeganiem przez wszystkich pracowników urzędu procedur zawartych w instrukcji „Standardy obsługi podatników w Urzędzie Skarbowym w Dzierżonowie” zapewnią wyeliminowanie powstawania w przyszłości nieprawidłowości o podobnym charakterze.

Opracowanie:

*Małgorzata Kotus*