

ANKIETA
edycja XIV/2016

Szanowna Pani! Szanowny Panie!

Celem niniejszej ankiety jest wybór najlepszych i wzorcowych urzędów skarbowych oraz doskonalenie świadczonych usług, tworzenie przyjaznej atmosfery i pozytywnych relacji między urzędem skarbowym a przedsiębiorcą.

Uprzejmie proszę o wypełnienie ankiety oceniającej Państwa Urząd Skarbowy, podpisanie jej oraz przesłanie do Kanclerza Łoży Regionalnej BCC. Adresy poszczególnych Łóż znajdują na stronie www.bcc.org.pl.

Nazwa Urzędu Skarbowego-.....

Ulica-.....

Miejscowość-.....

Województwo-.....

Instrukcja:

Proszę wstawić znak „x” we właściwym polu.

1. Czy bez problemu trafiła Pani/trafił Pan do właściwego pracownika urzędu skarbowego?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
2. Czy załatwiła Pani/załatwił Pan sprawę, z którą przyszła Pani /przyszł Pan do urzędu?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
3. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był Pani/Pana zdaniem zadowalający?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
4. Czy zdaniem Pani/Pana informacje udzielane przez pracowników urzędu były precyzyjne, zrozumiałe i wyczerpujące dla załatwienia sprawy w urzędzie?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
5. Czy zdaniem Pani/Pana informacje podawane na stronie internetowej urzędu skarbowego, kartach / tablicach informacyjnych są precyzyjne, zrozumiałe i wyczerpujące dla załatwienia sprawy w urzędzie?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
6. Czy pracownicy urzędu informowali Panią/Pana o możliwościach uzyskania informacji podatkowych na Portalu Podatkowym i pozostałych stronach internetowych Ministerstwa Finansów?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
7. Czy warunki organizacyjno-logistyczne urzędu spełniają Pani/Pana oczekiwania? (np. odpowiednio wyposażona poczekalnia, szatnia, toaleta, kiosk, bufet, bankomat, miejsca parkingowe, stojaki na rowery czy dostęp do punktu ksero itp.).
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
8. Czy zdaniem Pani/Pana oznaczenia wizualne, które napotyka interesant po wejściu do urzędu skarbowego są jasne i czytelne?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
9. Czy uważa Pani/Pan, że godziny pracy urzędu są dostosowane do potrzeb przedsiębiorcy?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE
10. Czy uważa Pani/Pan, że szkolenia organizowane przez urzędy skarbowe dla przedsiębiorców spełniają ich oczekiwania?
☐ TAK ☐ RACZEJ TAK ☐ RACZEJ NIE ☐ NIE

Część niepunktowana

a. Ile osób zatrudnia Państwa firma ?

☐ <10 osób

☐ od 10 do 249

☐ > 250

b. Ile razy Państwa firma miała kontakt z urzędem skarbowym w ciągu ostatniego roku, w innym celu niż złożenie deklaracji podatkowej?

☐ wcale

☐ 1 do 9

☐ 10 i więcej

c. Kto w imieniu firmy zajmuje się kontaktami z urzędem skarbowym?

☐ Właściciel/Zarząd

☐ Pracownik firmy

☐ Biuro rachunkowe lub inny pełnomocnik

d. Czy ustawowy termin zwrotu VAT przez urząd skarbowy został przekroczony w przypadku Państwa firmy ?

☐ Tak

☐ Nie

☐ Nie dotyczy

e. Jaka była ilość decyzji i postanowień urzędu skarbowego wydanych w stosunku do Państwa firmy i umorzonych przez izbę skarbową.

☐ 1-5

☐ więcej

☐ nie dotyczy

f. Co Pani/Pana zdaniem należy zmienić w organizacji pracy urzędu, aby urząd był bardziej przyjazny dla przedsiębiorcy?

.....
.....

.....
(podpis oraz pieczęć firmy)