

**ANKIETA**  
**edycja IX/2011**

**Szanowna Pani! Szanowny Panie!**

Celem przeprowadzania niniejszej ankiety jest doskonalenie usług świadczonych przez Urząd oraz tworzenie przyjaznej atmosfery między urzędem skarbowym a przedsiębiorcą.

Uprzejmie proszę o wypełnienie ankiety oceniającej Państwa Urząd Skarbowy, podpisanie jej oraz przesłanie do Kanclerza Łoży Regionalnej BCC.

**Nazwa Urzędu Skarbowego**.....

**Ulica**.....

**Miejscowość**.....

**Województwo**.....

**Instrukcja:**

**Proszę wstawić znak „x” we właściwym polu.**

**1. Czy bez problemu trafił(a) Pan/Pani do odpowiedniego pracownika?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**2. Czy pracownik urzędu był kompetentny?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**3. Czy pracownik urzędu był uprzejmy?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

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

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**5. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był Pana/Pani zdaniem zadowalający?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**6. Czy Pana/Pani zdaniem informacje *ustne* udzielane przez pracowników urzędu były precyzyjne i zrozumiałe?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**7. Czy Pana/Pani zdaniem informacje *pisemne* udzielane przez pracowników urzędu były precyzyjne i zrozumiałe?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**8. Czy Pana/Pani zdaniem urzędnicy skarbowi dobrze znają się na przepisach prawa podatkowego?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**9. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z obsługi w urzędzie ?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**10. Czy informacje udzielane przez urząd ( w prasie, Internecie, wydawnictwach urzędu ) są wg Pana/Pani aktualne, zrozumiałe i wyczerpujące?**

<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	RACZEJ	<input type="checkbox"/>	NIE
			TAK		NIE		

**11. Czy uważa Pan/Pani, że godziny pracy Urzędu są dostosowane do potrzeb przedsiębiorcy?**

☐ TAK
 ☐ RACZEJ TAK
 ☐ RACZEJ NIE
 ☐ NIE

**12. Czy Pana/Pani zdaniem nastąpiła poprawa obsługi interesantów w ciągu ostatniego roku?**

☐ TAK
 ☐ RACZEJ TAK
 ☐ RACZEJ NIE
 ☐ NIE

**Część niepunktowana**

---

**Wielkość firmy wypełniającej ankietę:**

☐ mała
 ☐ średnia
 ☐ duża

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

☐ wca
 ☐ 1 do 3 razy
 ☐ 4 do 8 razy
 ☐ 9 i więcej razy
 ☐ nie wiem

**b. Kto w imieniu firmy najczęściej zajmuje się kontaktami z urzędem skarbowym?**

- ☐ Właściciel
- ☐ Pracownik firmy
- ☐ Biuro rachunkowe lub inny pełnomocnik

**c. W jaki sposób kontaktował/a się Pan/Pani z urzędem skarbowym?**

- ☐ Osobiście
- ☐ Listownie
- ☐ Telefonicznie
- ☐ Faksem
- ☐ Przez biuro rachunkowe lub innych pełnomocników

**d. Czy korzysta Pan/Pani z elektronicznego kanału komunikacji z urzędem skarbowym?**

- ☐ Tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Nie

**e. Czy elektroniczny kanał komunikacji jest wystarczający aby załatwić sprawę w urzędzie skarbowym?**

- ☐ Tak
- ☐ Raczej tak
- ☐ Raczej nie
- ☐ Nie

**Co Pana/Pani zdaniem należy zmienić w organizacji pracy urzędu?**

.....

.

.....

.

.....  
.....  
( podpis oraz pieczęć firmy)

**DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY**