

Szanowni Państwo,

Celem przeprowadzania niniejszej ankiety jest doskonalenie usług świadczonych przez Urząd oraz tworzenie przyjaznej atmosfery między Urzędem Skarbowym a Przedsiębiorcą.

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety oceniającej Państwa Urząd Skarbowy, podpisanie jej oraz przesłanie pocztą, mailem lub fax-em do biura PKB:

Podkarpacki Klub Biznesu
ul. Lewakowskiego 10, 35-119 Rzeszów
fax: 17 85 32 883, mail: clasota@pkb.net.pl

ANKIETA
edycja IX/2011

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?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
2. Czy pracownik urzędu był kompetentny?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
3. Czy pracownik urzędu był uprzejmy?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
4. Czy załatwił(a) Pan/Pani sprawę, z którą przyszedł Pan/przyszła Pani do urzędu?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
5. Czy czas oczekiwania na załatwienie sprawy był Pana/Pani zdaniem zadowalający?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
6. Czy Pana/Pani zdaniem informacje *ustne* udzielane przez pracowników urzędu były precyzyjne i zrozumiałe?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
7. Czy Pana/Pani zdaniem informacje *pisemne* udzielane przez pracowników urzędu były precyzyjne i zrozumiałe?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
8. Czy Pana/Pani zdaniem urzędnicy skarbowi dobrze znają się na przepisach prawa podatkowego?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
9. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z obsługi w urzędzie ?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE NIE
10. Czy informacje udzielane przez urząd (w prasie, Internecie, wydawnictwach urzędu) są wg Pana/Pani aktualne, zrozumiałe i wyczerpujące?
 TAK RACZEJ TAK RACZEJ NIE 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?

wcale 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)