

## **Misja i cele urzędu – *Polityka jakości***

Kierując się celami szczegółowymi Strategii Relacji z Podatnikami, a w szczególności tymi, które swym zakresem dotyczą m.in.

- zapewnienia lepszej obsługi podatnikom szanującym system podatkowy,
- lepszym uwzględnieniu potrzeb klientów poprzez stałe poprawianie organizacji pracy, tak aby wywiązywanie się obywateli z obowiązków podatkowych uczynić jak najmniej uciążliwym,
- szkoleniu pracowników, którzy świadczyć będą profesjonalną i dostosowaną do indywidualnych potrzeb podatników obsługę
- udostępniania podatnikom pełnej informacji o przepisach podatkowych w sposób zrozumiały, w dogodnej dla nich formie i przy wykorzystaniu wszystkich dostępnych środków technicznych
- jasny podział zadań, uprawnień i odpowiedzialności
- usprawnienie metod wykonywania zadań
- skutecznego zwalczania działań mających na celu uchylanie się od opodatkowania
- sprzyjaniu rozwojowi nowych technologii informatyki i komunikacji

tut. Urząd Skarbowy od lat preferuje oraz propaguje „ideę otwartości” urzędu na potrzeby podatników i w kontaktach z podatnikami. Zainteresowany podatnik w każdej chwili ma możliwość bezpośredniego kontaktu w każdej formie zarówno z szeregowym pracownikiem, jak i przedstawicielami kierownictwa na każdym szczeblu organizacyjnym urzędu. W swych działaniach dbamy, aby komunikacja z podatnikiem oraz wzajemne relacje oparte były na zasadach otwartości, zrozumienia potrzeb i oczekiwań każdej ze stron. Mamy na uwadze wolę Obywateli do rzetelnego wywiązywania się ze swoich obowiązków wobec państwa i zdajemy sobie sprawę ze służebnej roli organów podatkowych wobec społeczeństwa i ze znaczenia pracy, jaką wykonujemy.

Sprawdzianem właściwej realizacji tych celów jest udział urzędu w akcjach ankietowania poziomu zadowolenia klientów z obsługi oraz analiza ich wyników, jak również reagowanie na wszelkie sygnały ze strony podatników w celu usprawnienia i ułatwienia wzajemnych kontaktów. Jak wskazują wyniki przeprowadzonych badań nasze działania znajdują pozytywny odbiór u podatników. Wyrazem tego jest uzyskany trzykrotnie tytuł „Urzędu przyjaznego przedsiębiorcy”.