

Jak KAS oceniają klienci?

Badamy satysfakcję po wizycie
w urzędzie skarbowym



Zmieniamy się dla Klientów

Podatnik = klient



- MF i KAS – stawiamy na kontakt z klientami.
- Realizujemy program Klient w centrum uwagi KAS (np. Twój e-PIT, e-US, Auto Zwrot, Odmiejscowienie)
- Słuchamy klientów – Głos Podatnika (399 pomysłów, 396 odpowiedzi), Dialog z Biznesem (32 spotkania), konsultacje projektów, badanie satysfakcji
- Dążymy do zmiany postrzegania podatków – inwestycja, a nie danina
- Stale pracujemy nad jakością obsługi, rozwijamy mocne strony i poprawiamy obszary tego wymagające

Dbamy o zadowolenie i dobro Klienta

Podatnik = klient

- Opinia i zadowolenie klientów są dla nas bardzo ważne.
- Tak samo ważne jak to, czy klienci płacą podatki. Zadowoleni klienci chętniej płacą podatki.
- Łączymy dwa strategiczne działania: dbanie o dochody budżetu i klientocentryczne podejście.



Cele badania:

- Systematyczny pomiar satysfakcji i doświadczeń klientów urzędów skarbowych.
- Szukanie i rozwijanie mocnych stron oraz identyfikacja obszarów wymagających poprawy.
- Poprawa doświadczeń klientów podczas obsługi w każdym US.
- Formułowanie rekomendacji i działań do wdrożenia.

Badamy satysfakcję po wizycie w US

Metodologia badania

- Badanie prowadzimy od kwietnia 2021 r.
- Ma ono charakter ciągły. Jest badaniem ilościowym. Są też pytania otwarte.
- Jest realizowane przez Zespół do Spraw Jakości Obsługi Klienta Krajowej Administracji Skarbowej w Departamencie Poboru Podatków.
- Ankieta jest wysyłana przez naczelnika US na adres e-mail podawany podczas umawiania wizyty w US.



wizyta.podatki.gov.pl

Dzień dobry,

nazywam się Jadwiga Olszewska i jestem Naczelnikiem Urzędu Skarbowego w Wołominie

Proszę o wypełnienie krótkiej, anonimowej ankiety dotyczącej satysfakcji z ostatniej wizyty w urzędzie skarbowym.

Proszę kliknąć na link do ankiety: <http://ankieta.mf.gov.pl/index.php/417574?lang=pl>

Państwa opinia jest dla nas bardzo ważna.

Chcemy, żeby w naszym urzędach czuli się Państwo jak najlepiej.

Możemy to osiągnąć tylko przez poznanie doświadczeń naszych klientów.

Bardzo dziękuję za pomoc.

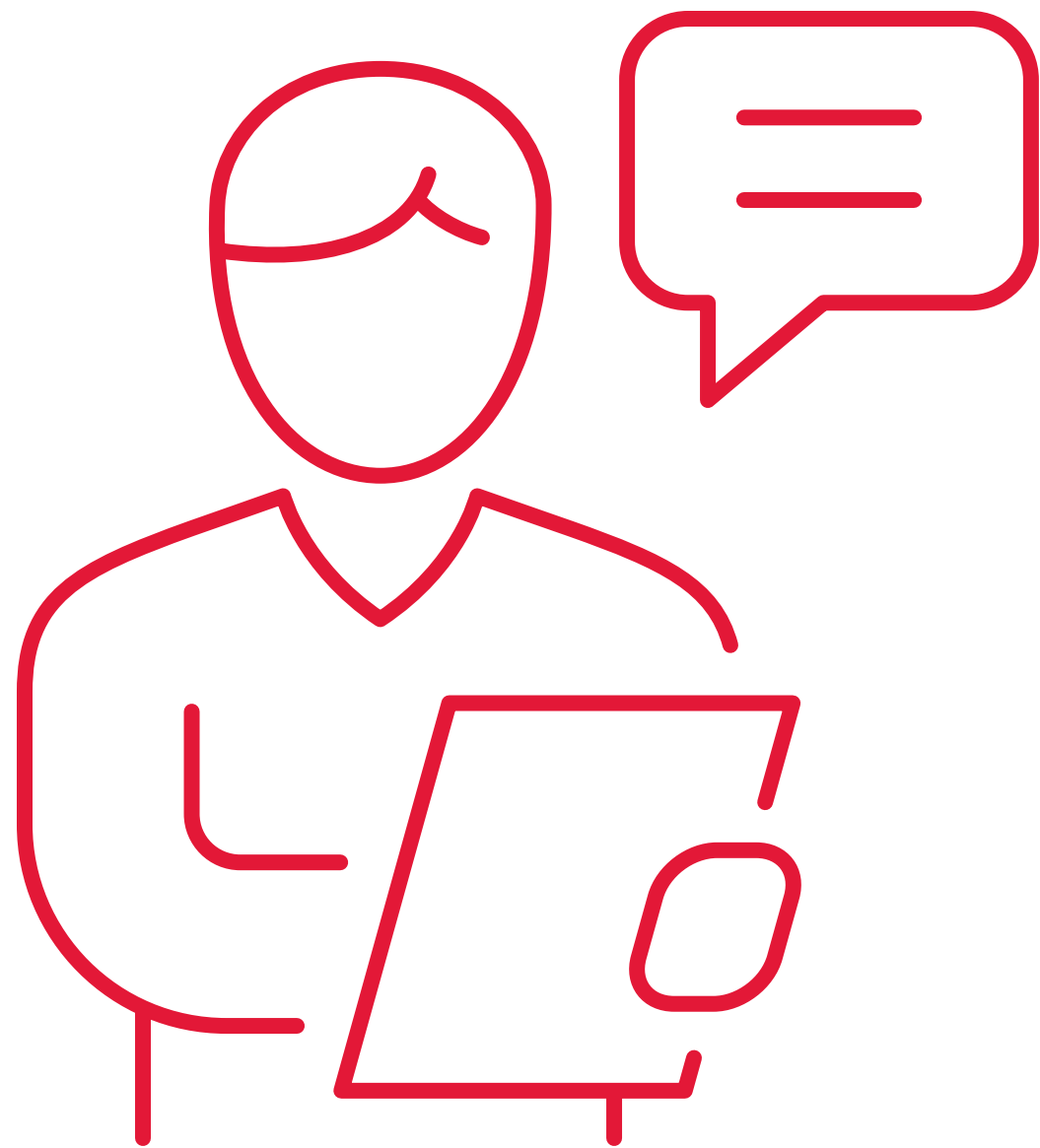
Z wyrazami szacunku,

Jadwiga Olszewska

Naczelnik Urzędu Skarbowego w Wołominie

Badamy satysfakcję po wizycie w US

Co/Jak badamy

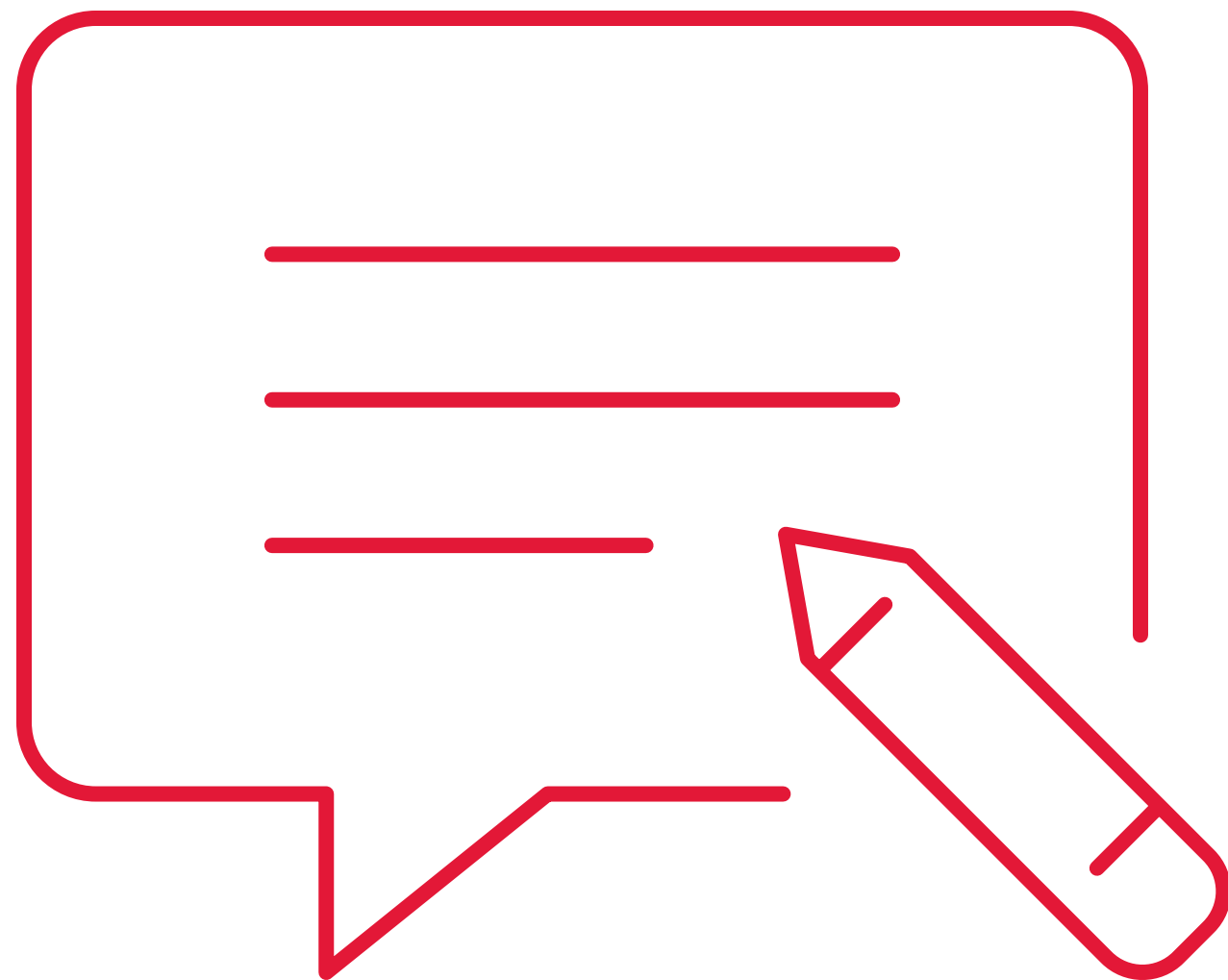


Opieramy się na 5 głównych wskaźnikach:

- satysfakcji – jaki procent klientów jest ogólnie zadowolonych ze swojej wizyty w US.
- polecenia (rekomendacji) – jaki procent klientów poleciłby obsługę przez danego pracownika znajomym lub rodzinie.
- braku wysiłku – jaki procent klientów oceniło załatwienie swojej sprawy w US jako łatwe.
- pozytywnych emocji – jaki procent klientów miało pozytywne emocje związane z wizytą w US.
- pierwszego kontaktu – jaki procent spraw został załatwiony podczas pierwszej wizyty w US.

Badamy satysfakcję po wizycie w US

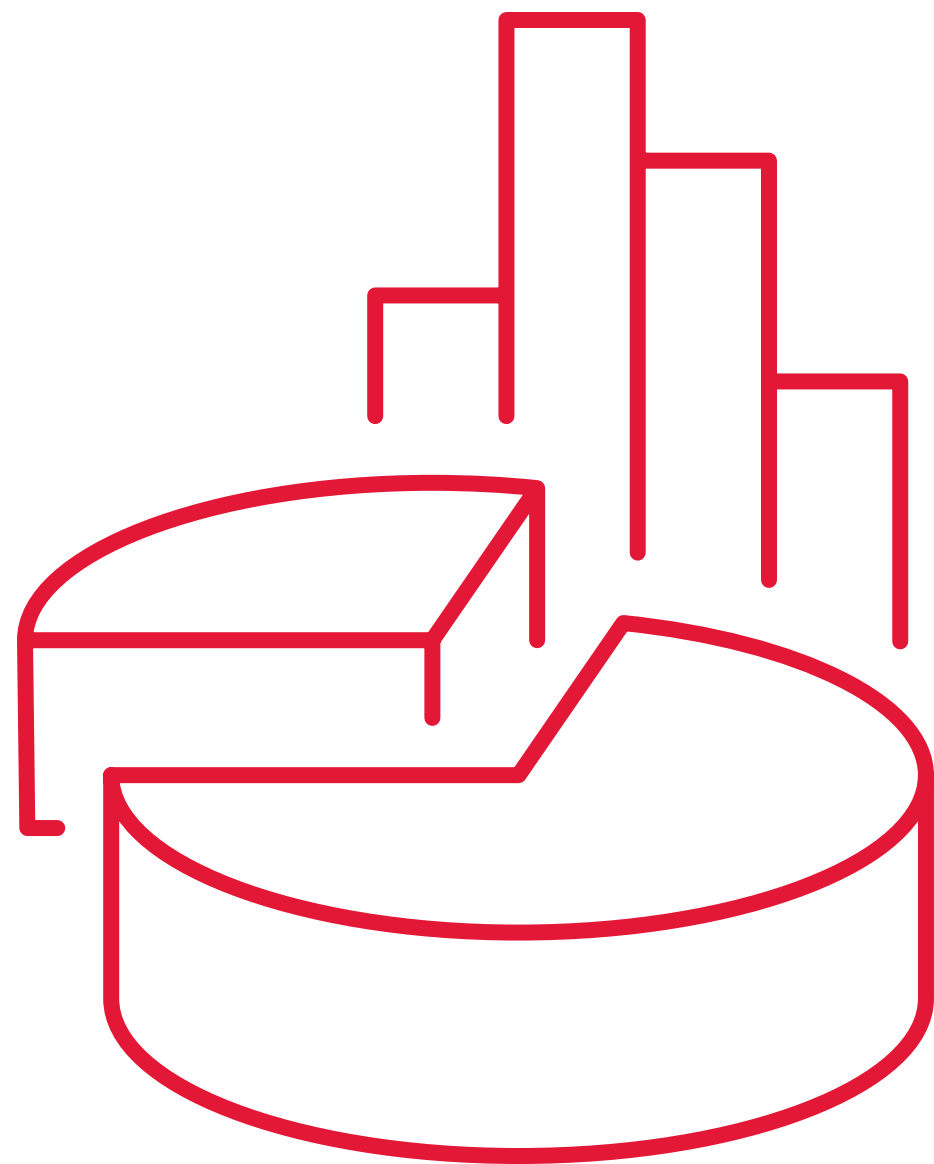
Pytamy też o...



- Sprawdzamy również zadowolenie z kontaktu z pracownikiem.
- Prosimy o ocenę czy pracownik był kompetentny, uprzejmy, pomocny, sprawny, komunikatywny, przyjazny.
- Zadajemy również dwa pytania otwarte, w których klienci mogą przekazać swoje komentarze.

Badamy satysfakcję po wizycie w US

Wyniki po I kwartale badawczym



- Ponad 25 tys. wypełnionych ankiet.
- Większość klientów odpowiada na ankietę prawie natychmiast – tego samego dnia lub następnego.
- Duża próba badawcza (N).
- Badani reprezentują pełny przekrój społeczeństwa: w zakresie wieku, wykształcenia i miejsca zamieszkania.
- W badaniu wzięły udział osoby prywatne, przedsiębiorcy, urzędnicy państwowi, biura rachunkowe oraz kancelarie prawne.
- W pytaniach otwartych komentarze zostawiło ok. 60% klientów.

Badamy satysfakcję po wizycie w US

Wyniki po I kwartale badawczym



Badamy satysfakcję po wizycie w US

Wyniki po I kwartale badawczym

*Szybka i miła obsługa.
Przesympatyczna
i komunikatywna
urzędniczka.*



*Musiałam kilka razy
wypisywać ten sam druk,
bo Pani nie miała mi
ochoty wytłumaczyć
sprawy.*



*Osoba, która miała mnie
obsługiwać znalazła mnie
na korytarzu i poprosiła
do siebie, przed
umówionym czasem,
bo wiedziała, że już
czekam.*



*Najpierw dzwoniłam, nie
zostałam poinformowana
co powinnam zabrać
choć pytałam. Sprawy
nie udało się załatwić.*



*Odniosłem wrażenie,
że pracownikom tego
urzędu zależało aby
mi pomóc.*



*Czekanie i wymaganie
dokumentów które urząd
skarbowy i tak posiada.*



Dziękujemy za uwagę



MF_GOV_PL
KAS_GOV_PL



Ministerstwo Finansow
Krajowa Administracja Skarbowa



ministerstwo-finansow