ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник Голови ДПС з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації

\_\_\_\_\_Наталія КАЛЄНІЧЕНКО

 «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 р.

**Звіт про проведення опитування абонентів Контакт-центру ДПС**

**щодо якості інформаційно-довідкових послуг у 2023 році**

Для забезпечення якісного та швидкого консультування платників податків, визначення задоволеності фізичних та юридичних осіб інформаційно-довідковими послугами, що надаються Контакт-центром ДПС, Інформаційно-довідковий департамент у 2023 році проводив опитування абонентів, які звертались до Контакт-центру ДПС по телефону 0800501007, через чат у месенджерах Viber і Telegram, електронною поштою idd@tax.gov.ua та користувачів Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу
(далі – ЗІР).

І. У рамках реалізації Концепції впровадження єдиної цілісної системи надання сервісів та послуг органами ДПС за фінансової підтримки Публічної установи «Центральне агентство з управління проєктами Литви» в рамках Програми підтримки управління державними фінансами України (EU4PFM) у 2023 році здійснено оновлення, актуалізацію програмного забезпечення Контакт-центру ДПС.

З метою отримання зворотного зв’язку від платників податків для покращення якості надання послуг з 28.02.2023 запроваджено можливість автоматичного оцінювання клієнтами Контакт-центру ДПС якості обслуговування за допомогою голосового меню самообслуговування
(далі – IVR).

Станом на 01.12.2023 абонентами оцінено 28 831 звернень. З них позитивно оцінено 25 657 звернень (89%) і негативно 3 174 (11%). Результати оцінювання свідчать про високий рівень задоволеності абонентів якістю отриманих ними послуг.

З метою оптимізації пошуку необхідного напряму звернення, зменшення часу очікування в черзі до з’єднання абонента з працівником Контакт-центру ДПС запроваджено багаторівневий IVR. У зв’язку з цим було оновлено текст IVR та для визначення задоволеності абонентів оновленим текстом IVR проведено вибіркове опитування серед 100 абонентів, які отримували інформаційно-довідкові послуги телефоном.

На запитання «Чи простий та зрозумілий для Вас текст IVR, який Ви прослухали коли телефонували до Контакт-центру ДПС?» 96 абонентів надали ствердну відповідь, що вказує на те, що більшість абонентів, які звертаються до Контакт-центру ДПС засобами телефонного зв’язку, вважають, що текст IVR став зручнішим в порівнянні з попереднім.

Для визначення задоволеності фізичних та юридичних осіб інформаційно-довідковими послугами проводилось опитування абонентів, які звертались до Контакт-центру ДПС по телефону. Опитування проводилось методом зворотного зв’язку. Абонентам було запропоновано оцінити за п’ятибальною шкалою якість отриманої відповіді та компетентність працівника Контакт-центру ДПС шляхом надання відповіді на два запитання:

«Чи надано відповідь на Ваше запитання, відповідь була точною та немає потреби в подальших дзвінках?»;

«Наскільки працівник Контакт-центру ДПС був професійним, компетентним, обізнаним та мав хороші комунікативні навички?».

В оцінюванні прийняли участь 1 235 абонентів.

На запитання «Чи надано відповідь на Ваше запитання, відповідь була точною та немає потреби в подальших дзвінках?» 1 131 абонент або 91,6 % зазначив, що відповідь, надана працівниками Контакт-центру ДПС, була точною та немає потреб у подальших дзвінках, 31 або 2,5 % були частково задоволені відповіддю, 13 або 1,0 % – незадоволені, 60 або 4,9 % не змогли оцінити відповідь (діаграма 1):

Діаграма 1

Структура оцінки щодо відповіді, наданої працівниками Контакт-центру ДПС

Основними причинами того, що абоненти не змогли оцінити відповідь є:

отримання відповіді, якою платник ще не скористався;

питання не відноситься до компетенції ДПС.

На запитання «Наскільки працівник Контакт-центру ДПС був професійним, компетентним, обізнаним та мав хороші комунікативні навички?» 1 176 абонентів або 95,2% залишили задоволені відгуки,
16 абонентів або 1,3% були частково задоволені, 5 абонентів або 0,4% – незадоволені роботою працівників, 38 або 3,1% не змогли оцінити роботу працівників Контакт-центру ДПС (діаграма 2):

Діаграма 2

Структура оцінки щодо роботи працівників Контакт-центру ДПС

В коментарях щодо причини по якій абоненти не змогли оцінити роботу працівників Контакт-центру ДПС відзначалось, зокрема, про:

роз’єднання дзвінка під час розмови;

відсутність у абонента вільного часу для оцінки роботи працівника Контакт-центру ДПС.

Порівняльний аналіз показників опитування абонентів, які для отримання інформаційно-довідкових послуг звертались до Контакт-центру ДПС по телефону у 2023 році та 2022 році, вказує на сталу динаміку збільшення кількості абонентів, які задоволені відповіддю, наданою працівниками Контакт-центру ДПС. Так у 2023 році 91,6% від загальної кількості абонентів, залишили задоволені відгуки, що на 0,3% більше ніж у 2022 році. Водночас, кількість незадоволених відповіддю абонентів (1,0%) у порівнянні з
2022 роком (1,8%) зменшилась на 0,8%.

Крім того, у 2023 році у порівнянні з 2022 роком на 1,0% збільшилась кількість абонентів, які високо оцінили роботу працівників Контакт-центру ДПС, а кількість абонентів, незадоволених роботою працівників Контакт-центру ДПС, у 2023 році становить 0,4%, що на 0,3% менше ніж у 2022 році.

Водночас, серед найактуальніших зауважень від абонентів щодо роботи Контакт-центру ДПС: складно додзвонитись, наявність випадків роз’єднання

дзвінка під час переадресації; необхідно оперативніше наповнювати Базу знань, відповіді повинні бути конкретними та більш розгорнутими. Крім того респонденти пропонували: збільшити кількість працівників Контакт-центру ДПС, під час очікування з’єднання з працівником Контакт-центру запровадити позначення номера у черзі. Озвучення номера у черзі реалізовано у ІІІ кварталі 2023 року.

ІІ. Опитування абонентів, які звертались до Контакт-центру ДПС електронною поштою та користувачів ЗІР проведено шляхом анкетування, з використанням сервісу Google Form інтернет-ресурсу Google Drive. Посилання на анкету було розіслано 588 клієнтам Контакт-центру ДПС.

В анкетуванні взяли участь 69 респондентів, із них у статусі:

громадянина (нки) 29 респондентів або (42,0 %);

посадових осіб (представників) юридичної особи 27 респондентів або (39,1 %);

фізичної особи – підприємця, самозайнятої особи (далі – ФОП)
13 респондентів або (18,9 %).

Під час оцінювання якості обслуговування Контакт-центром ДПС (змістовність відповіді, культура спілкування тощо) було встановлено, що
29 респондентів (42,0%) оцінили якість обслуговування на 5 (відмінно),
18 (26,1%) – на 4 (добре), 13 (18,8%) – на 3 (задовільно), 7 (10,2%) – на
2 (погано) та 2 (2,9%) – на 1 (дуже погано). Зокрема, респонденти зазначали, що культура спілкування була відмінною; отримано чіткі відповіді на заданні питання, швидко та лаконічно надавалась відповідь. Водночас, респонденти звертають увагу на бажання отримувати детальні (конкретні) відповіді, які б мали чіткі висновки (діаграма 3):

Діаграма 3

Структура оцінки щодо якості обслуговування (змістовність відповіді, культура спілкування тощо) Контакт-центром ДПС

Більша частина респондентів зазначила, що система прийому звернень, що надходять до Контакт-центру ДПС удосконалилась. Серед коментарів, які залишили респонденти, зазначалось, що інформація краще опрацьовується; пришвидшилось надання відповіді; відповіді достатньо вичерпні і приходять своєчасно.

ІІІ. Опитування абонентів Контакт-центру ДПС, які звертались для отримання інформаційно-довідкових послуг через чат у месенджерах Viber і Telegram, показали такі результати: станом на 01.12.2023 оцінено
43 499 чат-сесій або 40% від загальної їх кількості, з яких 40 833 або 93,9% відповідей оцінено позитивно і 2 666 або 6,1% – негативно.

Найчастіше незадоволення абонентів були пов’язані з питаннями, які стосуються зупинки реєстрації податкових накладних/розрахунків коригування до податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних та відповідальності за порушення вимог Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг». Крім того абоненти надали пропозиції щодо можливості отримувати інформаційно-довідкові послуги у чаті під час повітряної тривоги.

Загалом оцінка роботи Контакт-центру ДПС в цілому достатньо висока. Тримаючи вектор на поліпшення якості та швидкого консультування платників опитування абонентів Контакт-центру ДПС щодо якості інформаційно-довідкових послуг проводиться на постійній основі. Відгук кожного абонента Контакт-центру ДПС відіграє важливу роль в удосконаленні якості послуг, виявлені потреб у запровадженні нових послуг Контакт-центром ДПС.

За результатами опитування, з метою покращення якості послуг, що надаються Контакт-центром ДПС постійно проводяться навчання для працівників щодо підвищення кваліфікації, розширення напрямів надання консультацій. Працівники Контакт-центру ДПС здійснюють самонавчання. Також для працівників Контакт-центру ДПС проводяться відеоуроки, навчання у формі коучингу, практичні та лекційні заняття як працівниками Інформаційно-довідкового департаменту, так і працівниками інших структурних підрозділів ДПС, а також із залученням експертів EU4PFM та Офісу технічної допомоги Казначейства США.

Директор Інформаційно-

довідкового департаменту Іван РОМАНОВ