ЗАТВЕРДЖУЮ

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

\_\_\_\_\_Наталія КАЛЄНІЧЕНКО

 «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 р.

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

**щодо якості інформаційно-довідкових послуг у 2024 році**

З метою формування іміджу ДПС як сервісної служби європейського зразка з високим рівнем довіри суспільства, 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 2024 році проводив опитування абонентів, які звертались до Контакт-центру ДПС по телефону 0800501007, електронною поштою idd@tax.gov.ua, через чат у месенджері Viber та через Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР).

Опитування абонентів, які для отримання інформаційно-довідкових послуг звертались до Контакт-центру ДПС по телефону 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 1 306 абонентів.

На запитання «Чи надано відповідь на Ваше запитання, відповідь була точною та немає потреби в подальших дзвінках?» 1 221 абонент або 93,5 % зазначив, що відповідь, надана працівниками Контакт-центру ДПС, була точною та немає потреб у подальших дзвінках, 32 або 2,4 % були частково задоволені відповіддю, 18 або 1,4 % – незадоволені, 35 або 2,7 % 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;

для отримання відповіді на запитання абоненту необхідно звернутись до податкового органу за місцем реєстрації;

питання не відноситься до компетенції ДПС;

питання не врегульоване нормами законодавства.

На запитання «Наскільки працівник Контакт-центру ДПС був професійним, компетентним, обізнаним та мав хороші комунікативні навички?» 1 250 абонентів або 95,7% залишили задоволені відгуки,
19 абонентів або 1,5% були частково задоволені, 8 абонентів або 0,6% – незадоволені роботою працівників, 29 або 2,2% 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 те що:

питання, з яким звернувся абонент, в процесі вирішення;

для отримання відповіді на запитання абоненту необхідно письмово звернутись до податкового органу.

Порівняльний аналіз показників опитування абонентів, які для отримання інформаційно-довідкових послуг звертались до Контакт-центру ДПС по телефону у 2024 році та 2023 році, вказує на сталу динаміку збільшення кількості абонентів, які задоволені відповіддю, наданою працівниками Контакт-центру ДПС. Так у 2024 році 93,5% від загальної кількості абонентів, залишили задоволені відгуки, що на 1,9% більше ніж у 2023 році. При цьому, кількість незадоволених відповіддю абонентів (1,4%) у порівнянні з
2023 роком (1%) у незначній кількості збільшилась на 0,4%.

Крім того, у 2024 році у порівнянні з 2023 роком на 0,5% збільшилась кількість абонентів, які високо оцінили роботу працівників Контакт-центру ДПС. Водночас, кількість абонентів незадоволених роботою працівників Контакт-центру ДПС у 2024 році становить 0,6%, що на 0,2% більше ніж у 2023 році.

Серед найактуальніших зауважень, отриманих у 2024 році від абонентів, щодо роботи Контакт-центру ДПС: складно додзвонитись, наявність випадків роз’єднання дзвінка під час очікування з’єднання з оператором або переадресації; відповіді в Базі знань повинні бути конкретними. Крім того, респонденти пропонували: збільшити кількість працівників Контакт-центру ДПС в період змін в законодавстві.

З метою виконання кроку «Валідація», у рамках розробки початкового проєкту пілотного проєкту з картографування споживчого шляху, наведеного у звіті Офісу технічної допомоги Міністерства фінансів (Казначейства) США (лютий 2024 року) (далі – крок «Валідація»), у 2024 році проведено опитування серед заявників, які звертались засобами телефонного зв’язку та електронною поштою на сервіс «Пульс» щодо корупційних дій у 2023 році.

Для забезпечення зворотного зв’язку шляхом ініціювання та проведення опитувань (анкетувань) щодо оцінки рівня корупції в органах ДПС та отримання об’єктивної інформації для ідентифікації корупційних ризиків проведено опитування серед заявників, які звертались на сервіс «Пульс» протягом 9 місяців 2024 року засобами телефонного зв’язку та електронною поштою щодо корупційних дій. Для опитування використовувались питання аналогічні тим, що були рекомендовані Офісом технічної допомоги Міністерства фінансів (Казначейства) США для виконання кроку «Валідація».

Зведені показники опитування, проведеного серед заявників, які звертались на сервіс «Пульс» щодо корупційних дій протягом 9 місяців
2024 року, в порівнянні з аналогічним опитуванням заявників, які звертались на сервіс «Пульс» у 2023 році, свідчать про те, що основні результати рівня задоволеності майже не змінилися. Так, рівень задоволеності сервісом «Пульс» серед респондентів, які взяли участь в опитуванні залишається більшим ніж
70% (2023 рік – 58 респондентів або 71,6% із 81 респондента, які брали участь в опитуванні, 2024 рік – 50 респондентів або 72,4% із 69 опитаних респондентів).

Показники опитування вказують на високий рівень задоволеності сервісом «Пульс» серед респондентів, які прийняли у ньому участь. Крім того, респонденти залишили пропозиції та побажання щодо покращення роботи сервісу «Пульс», зокрема зазначили:

бажано щоб у регіонах теж були такі відділи, у яких повинні працювати молоді та неупереджені кадри;

розмістити QR-код з посиланням на інформацію щодо контактних даних сервісу «Пульс» в центрах обслуговування платників біля терміналу;

необхідно щоб номер звернення приходив на телефон у вигляді повідомлення;

створити можливість подавати скаргу онлайн через вебпортал ДПС;

збільшити кількість працівників сервісу «Пульс» у зв’язку з тим, що складно додзвонитись;

враховувати позицію не тільки ДПІ, а і заявників;

надати більших повноважень працівникам сервісу «Пульс», вони мають не просто записувати звернення, а потім зачитувати відповідь, а приймати участь у розгляді скарги в частині проведення більш дієвих та детальних перевірок викладеної інформації.

Для визначення задоволеності отриманими інформаційно-довідковими послугами серед фізичних та юридичних осіб, які звертались до Контакт-центру ДПС по телефону, в тому числі з метою, зокрема запису в електронну чергу до центрів обслуговування платників (далі – ЦОП) протягом 2024 року проводилось опитування по не менше 10 (за наявності) вибіркових записах в електронну чергу до ЦОП щотижня з обов’язковим охопленням усіх регіонів.

На запитання «Чи задоволені Ви можливістю здійснити запис в електронну чергу до ЦОП через Контакт-центру ДПС?» 989 абонентів або
98,4% із 1 005 опитуваних абонентів надали ствердну відповідь, що вказує на доцільність запровадження даного сервісу (діаграма 3):

Діаграма 3

Абонентами надано пропозиції щодо:

здійснення запису в електронну чергу до ЦОП через Контакт-центр ДПС у день звернення;

самостійного онлайн-запису до ЦОП через вебпортал ДПС.

Опитування абонентів Контакт-центру ДПС, які звертались для отримання інформаційно-довідкових послуг через чат у месенджері Viber та через Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР), показали такі результати: станом на 01.12.2024 оцінено 51 210 чат-сесій або 44% від загальної їх кількості, з яких 48 018 або 93,8% відповідей оцінено позитивно і 3 192 або 6,2% – негативно. У порівнянні з 2023 роком результати даного опитування майже не змінились (у 2023 році із 43 499 оцінених чат-сесій 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, обов’язку застосування РРО та відповідальності за порушення вимог Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», а також нарахування відповідальності по Єдиному внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування платникам єдиного податку.

З метою отримання зворотного зв’язку від платників податків для покращення якості обслуговування Контакт-центром ДПС платники податків мають можливість автоматичного оцінювання за допомогою голосового меню самообслуговування.

За 11 місяців 2024 року абонентами оцінено 31 886 звернень. З них позитивно оцінено 28 792 звернення (90,3%) і негативно 3 094 (9,7%). Результати оцінювання свідчать про високий рівень задоволеності фізичних та юридичних особі якістю отриманих ними послуг та сталу динаміку збільшення звернень, позитивно оцінених абонентами (у порівнянні з 2023 роком кількість позитивно оцінених звернень збільшилась на 1,3%).

Оцінка роботи Контакт-центру ДПС в цілому достатньо висока. Опитування абонентів Контакт-центру ДПС щодо якості інформаційно-довідкових послуг проводиться на постійній основі. Важливу роль в удосконаленні якості послуг, виявлені потреб у запровадженні нових послуг Контакт-центром ДПС з метою формування іміджу ДПС, як сервісної служби європейського зразка з високим рівнем довіри суспільства, відіграє відгук кожного абонента Контакт-центру 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 систематично 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 Офісу технічної допомоги Казначейства США.

Директор Інформаційно-

довідкового департаменту Іван РОМАНОВ