

# 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 (468 pomysłów, 468 odpowiedzi), Dialog z Biznesem (42 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 proklienckie podejście.



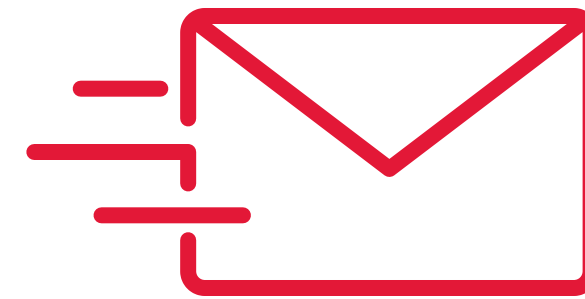
## Cele badania:

- 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 Relacji z Klientami.
- Ankieta jest wysyłana przez naczelnika US na adres e-mail podawany podczas umawiania wizyty w US.



### wizyta.podatki.gov.pl

Dzień dobry,

nazywam się Edyta Waligóra 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.

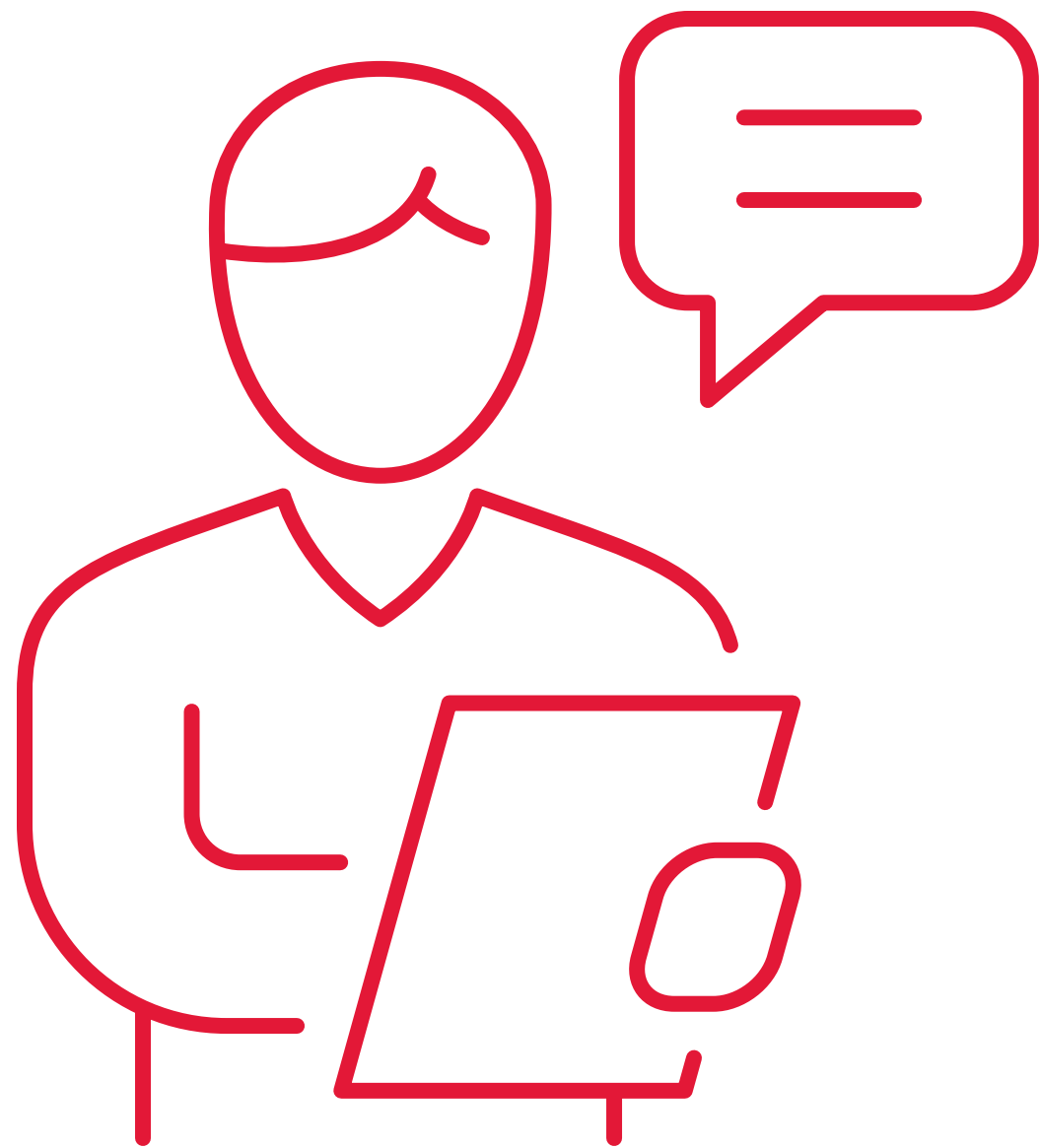
Z wyrazami szacunku,

Edyta Waligóra

Naczelnik Urzędu Skarbowego w Wołominie

# Badamy satysfakcję po wizycie w US

## Co/Jak badamy

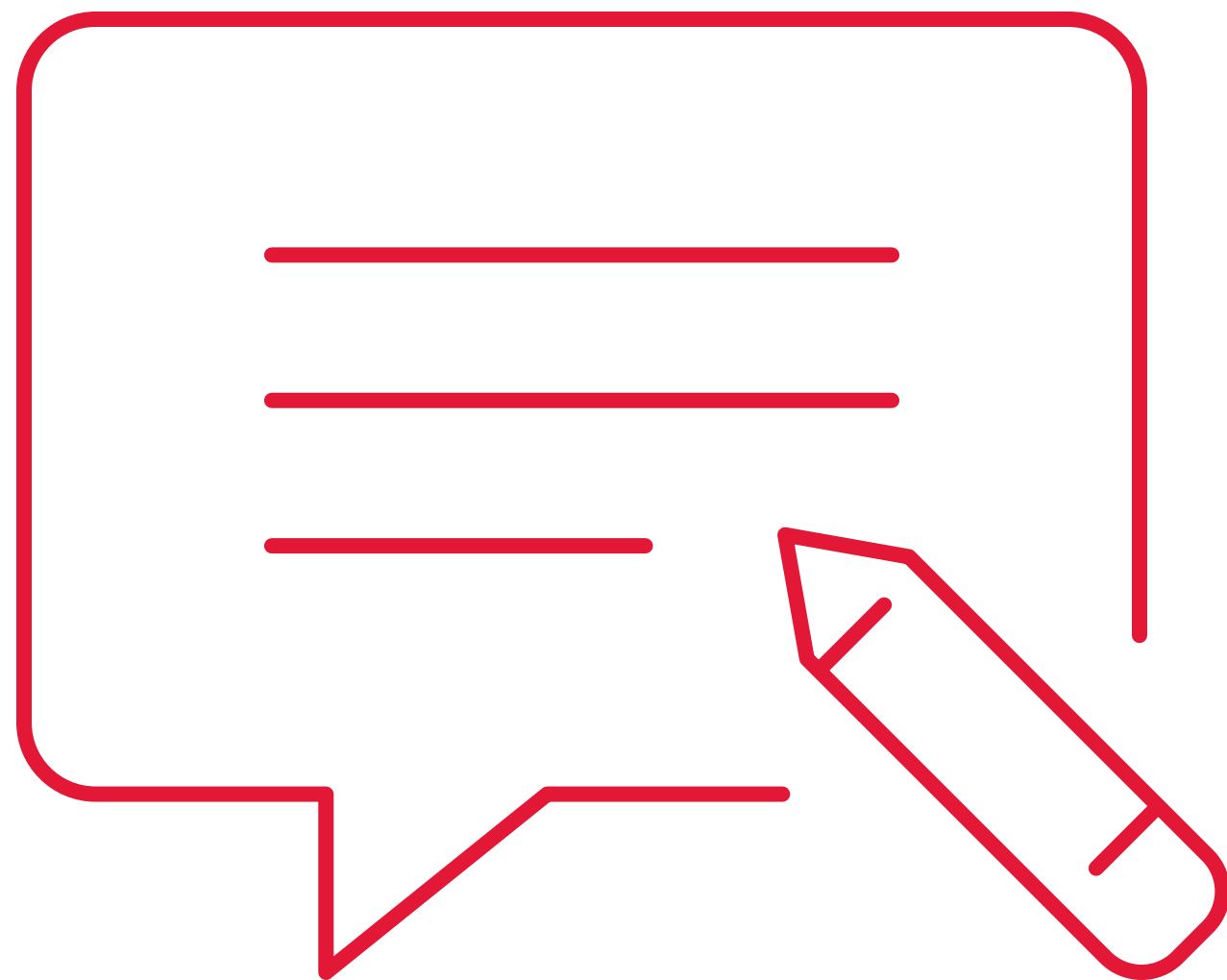


### Opieramy się na 5 głównych wskaźnikach:

- 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

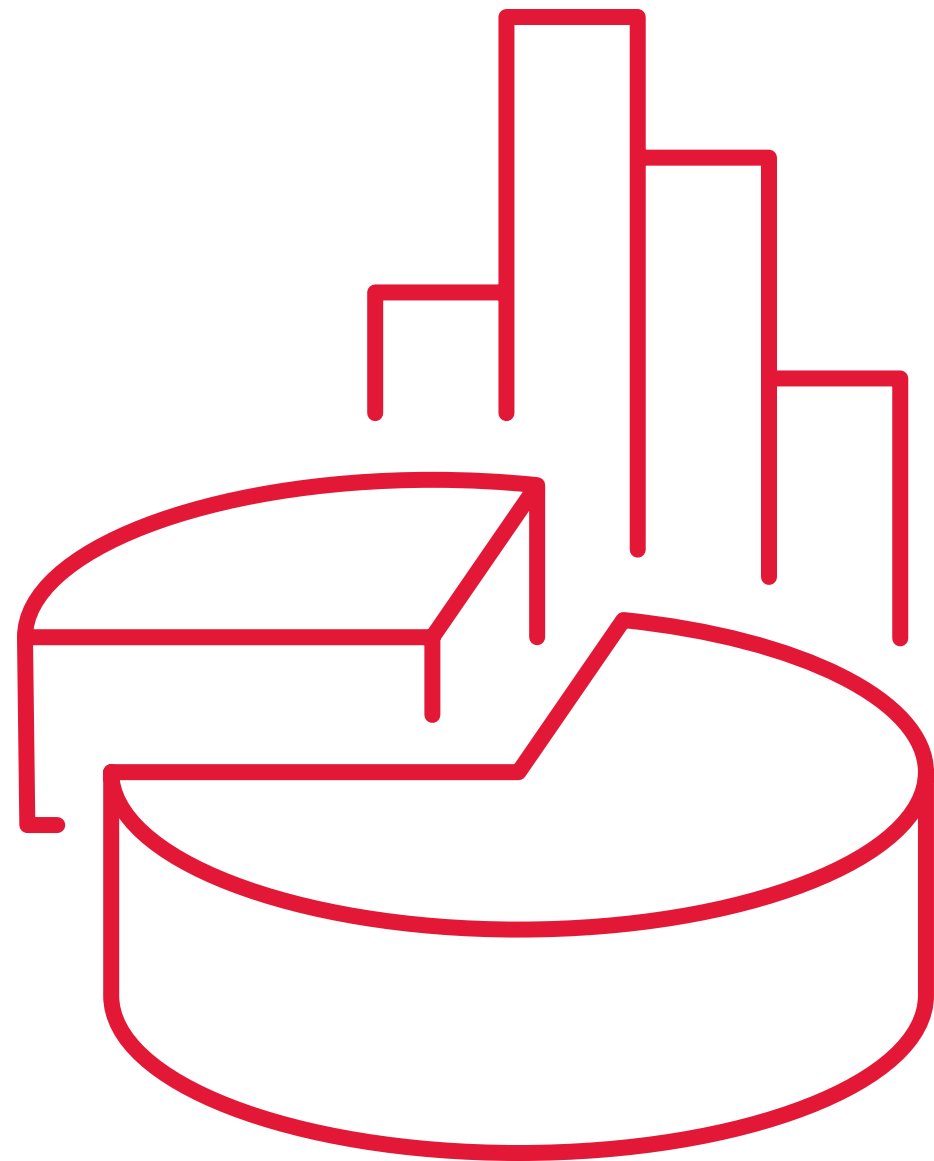
Pytamy też o...



- Sprawdzamy również zadowolenie z kontaktu z pracownikiem.
- Zadajemy trzy pytania otwarte, w których klienci mogą przekazać swoje komentarze.

# Badamy satysfakcję po wizycie w US

## Wyniki po 1 roku prowadzenia badania



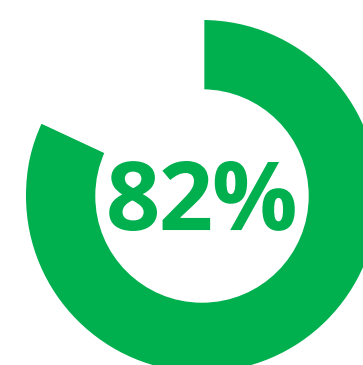
- Ponad 108 tys. wypełnionych ankiet w ciągu pierwszych 12 miesięcy.
- Liczba wypełnianych miesięcznie ankiet utrzymuje się na wysokim poziomie – w 1 kwartale 2022 przekraczała 10 tys. ankiet miesięcznie.
- Ankiety wypełnia ok. 6–8% osób, które otrzymały zaproszenie do udziału w badaniu (zaproszenie otrzymuje każdy, kto podczas umawiania wizyty w US podał swój adres mailowy).
- Większość klientów odpowiada na ankietę prawie natychmiast lub 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.

# Badamy satysfakcję po wizycie w US



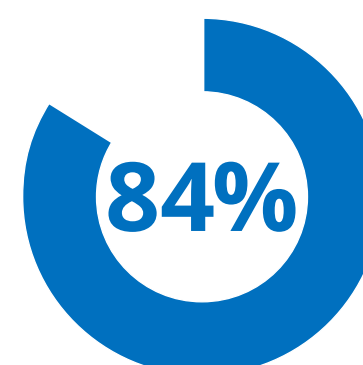
## Poziom satysfakcji

Informuje o tym, jaki procent klientów jest ogólnie zadowolonych ze swojej wizyty w US



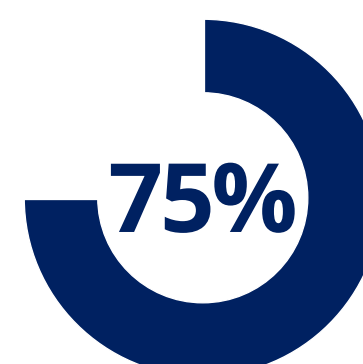
## Poziom rekomendacji

Informuje o tym, jaki procent klientów poleciłby obsługę przez danego pracownika znajomym lub rodzinie



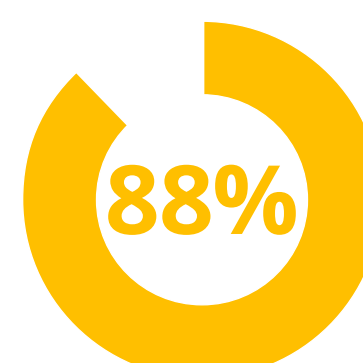
## Poziom braku wysiłku

Informuje o tym, jaki procent klientów oceniło załatwienie swojej sprawy w US jako łatwe



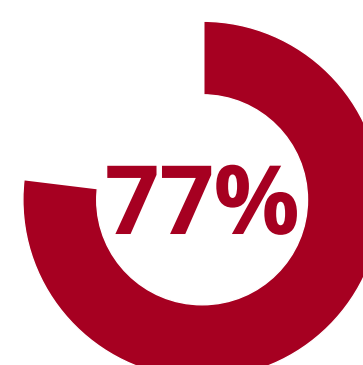
## Poziom pozytywnych emocji

Informuje o tym, jaki procent klientów miało pozytywne emocje związane z wizytą w US

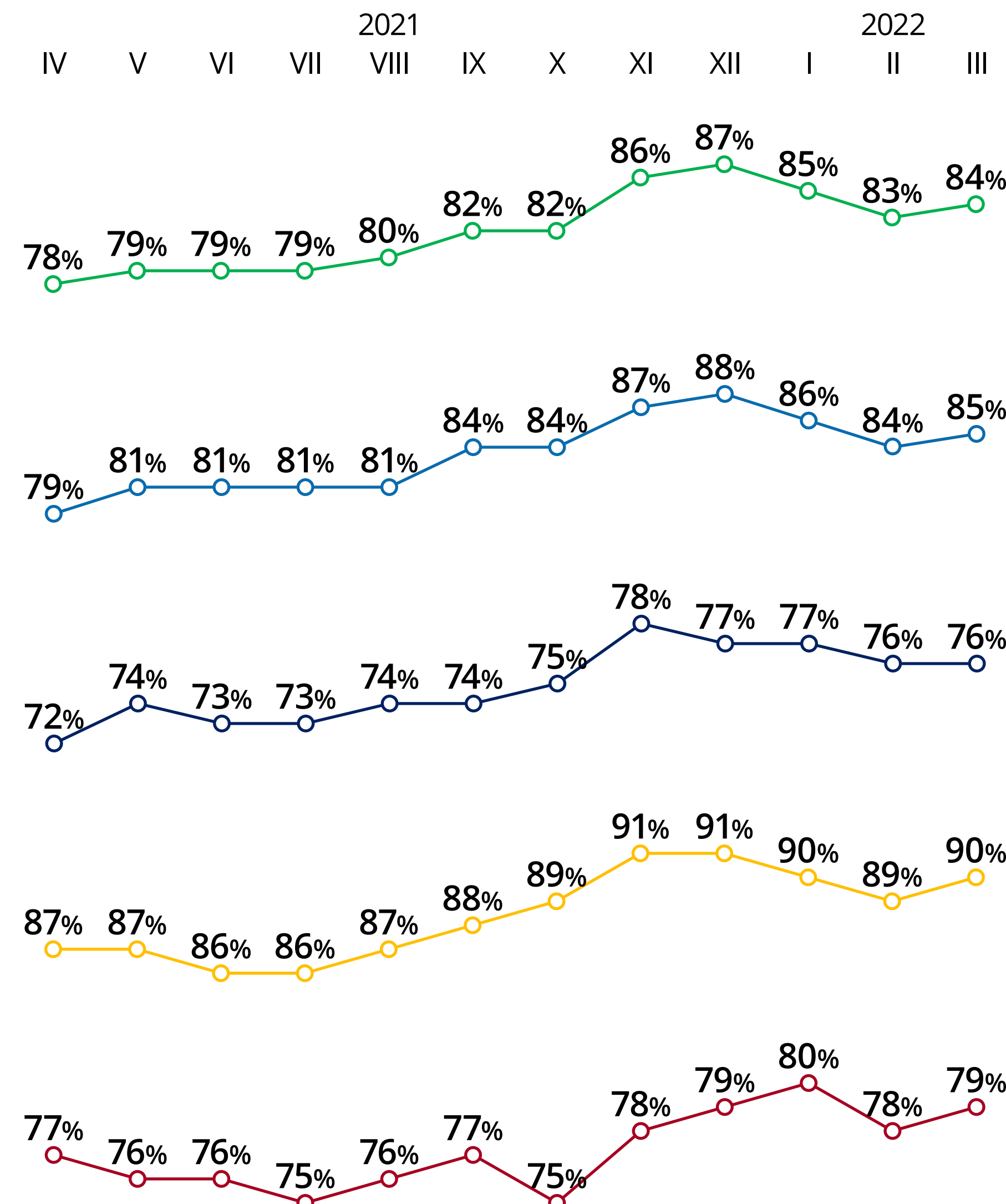


## Skuteczność pierwszego kontaktu

Informuje o tym, jaki procent spraw został załatwiony podczas jednej wizyty w US



### Zmiana w czasie





# Badamy satysfakcję po wizycie w US

## Wyniki po I kwartale badawczym

*Zostałem obsłużony na miejscu bez konieczności ponownej wizyty, to bardzo ważne.*

Osoba prywatna, zaświadczenia



*Brak konkretnych informacji jak mamy załatwić sprawę.*

Osoba prywatna,  
deklaracje i zeznania podatkowe



*Pani wszystko mi wyjaśniła i wytłumaczyła. Profesjonalne podejście do klienta i znajomość trudnych dla mnie spraw. Wysoka kultura i uśmiech.*

Osoba prywatna, deklaracje i zeznania podatkowe



*Oczekiwanie przy okienku bez jakiegokolwiek informacji dlaczego nie ma pracownika stanowisku pracy.*

Osoba prywatna, zaświadczenia



*Moją sprawą została załatwiona w czasie jednej wizyty, pracownik US wykazał się szczególnym zrozumieniem i kompetencją.*

Przedsiębiorca, zaświadczenia



*Brak możliwości zapłacenia na miejscu kartą.*

Osoba prywatna, zaświadczenia

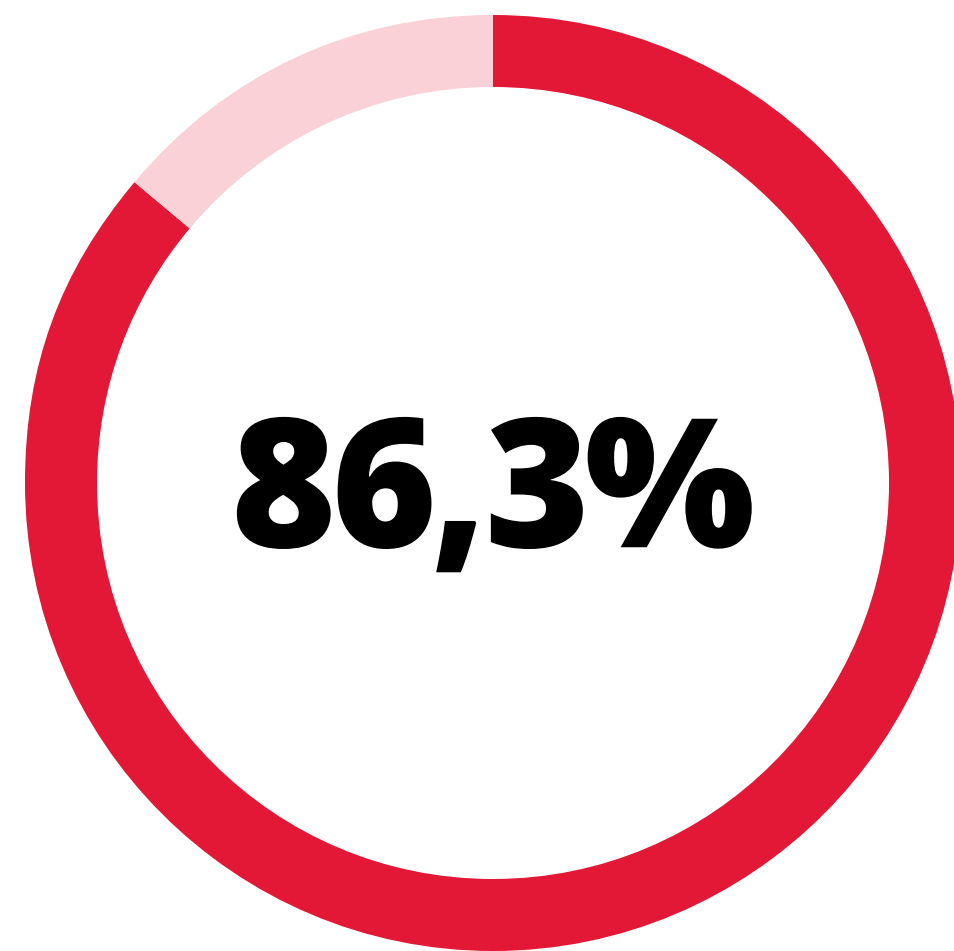


# Wprowadzamy konkretne zmiany w oparciu o wyniki badań

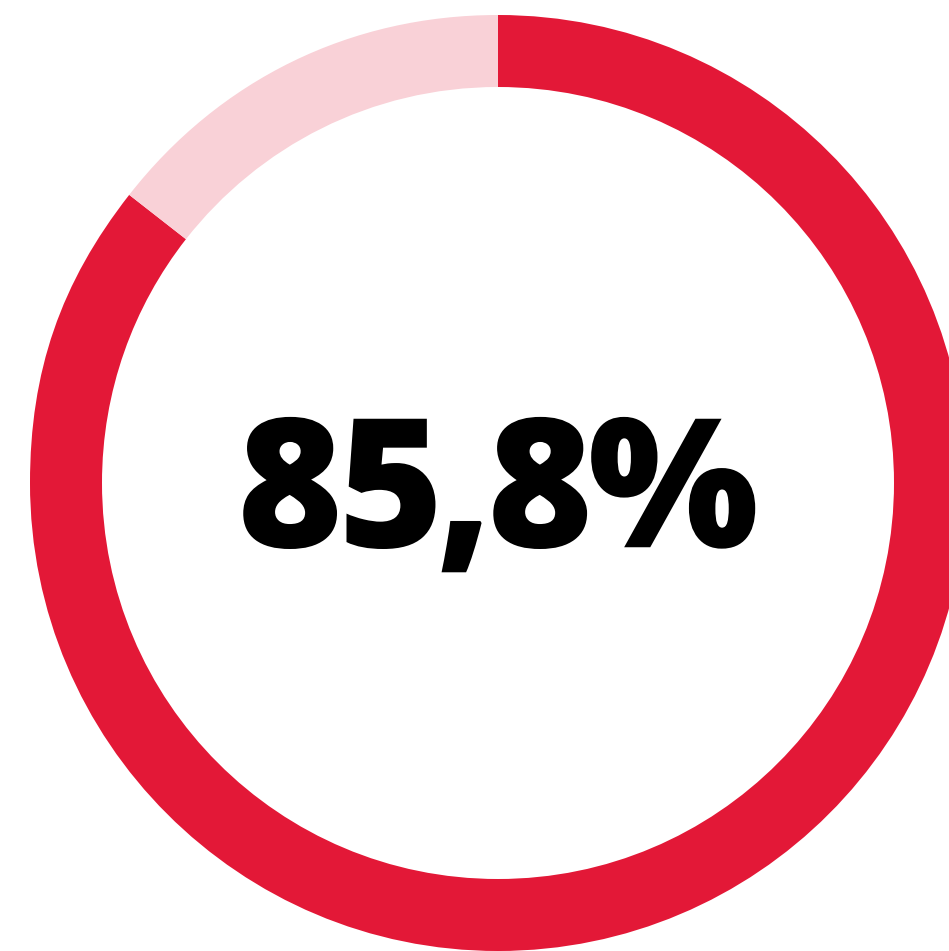


- Odnotowaliśmy wzrost poziomu satysfakcji klientów w porównaniu do okresu, w którym rozpoczynaliśmy badanie.
- Uważnie analizujemy opinie niezadowolonych klientów, aby na podstawie wyników badań poprawiać jakość usług i obsługi klienta.
- Przekuwamy wyniki badań na konkretne działania zmierzające do poprawy w obszarach, w których identyfikujemy problemy:
  - W każdej IAS powstały Komórki Nadzoru na Obsługą Klienta, których zadaniem jest wspieranie urzędów skarbowych we wprowadzaniu zmian w obszarach, w których wyniki badania wykazują konieczność poprawy. Pracownicy komórek przynajmniej raz na kwartał odwiedzają każdy z US na terenie swojej IAS, aby zyskać pełny obraz sytuacji w danym urzędzie.
  - Na podstawie tych obserwacji oraz wyników badań tworzone są dla każdego US konkretne plany działania w obszarze jakości obsługi klientów do realizacji w kolejnym kwartale.

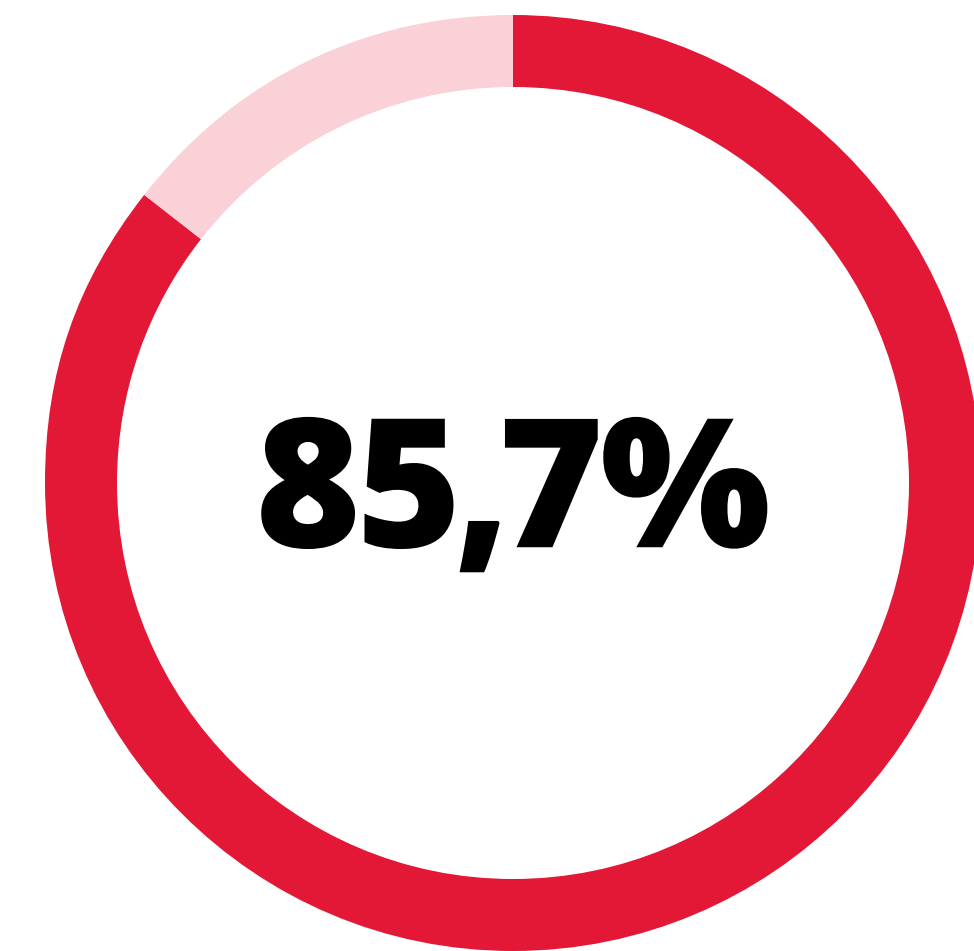
W oparciu o wyniki badań satysfakcji **wyróżniliśmy najlepsze urzędy skarbowe w Polsce i w poszczególnych izbach administracji skarbowej**. Z najwyższą jakością spotkają się Państwo w tych 3 IAS:



1. IAS we Wrocławiu



2. IAS w Olsztynie



3. IAS w Szczecinie

**Średni poziom satysfakcji dla całego kraju – 82%**

# Dziękujemy za uwagę



MF\_GOV\_PL  
KAS\_GOV\_PL



Ministerstwo Finansow  
Krajowa Administracja Skarbowa



ministerstwo-finansow