

Urząd Gminy Brzeziny



KAS bada opinie klientów na temat wizyty w urzędzie skarbowym

Kategoria - Aktualności

Data publikacji -13 sierpnia 2021 godz. 12:43



Krajowa Administracja
Skarbowa

Izba Administracji Skarbowej
w Poznaniu

- **Od kwietnia 2021 r. zebrano już ponad 25 tys. wypełnionych ankiet, w tym ponad 2,4 tys. w Wielkopolsce.**
- **Ogólny poziom satysfakcji klientów - zarówno w naszym województwie, jak i w skali całego kraju - wyniósł blisko 80%.**
- **W badaniu mogą wziąć udział klienci, którzy rezerwując spotkanie w usłudze „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” podali swój adres e-mail.**

Realizacja badania jest możliwa elektronicznie, dzięki uruchomionemu w ubiegłym roku [systemowi umawiania wizyt w urzędach skarbowych](#).

Co i jak jest badane

Badanie prowadzone jest cały czas, od kwietnia br. Link do opracowanej przez specjalistów anonimowej ankiety internetowej wysyła naczelnik urzędu skarbowego na adres e-mail, który podał klient podczas umawiania wizyty

w urzędzie. Ankieta jest w pełni bezpieczna. Urząd skarbowy nie prosi o przekazywanie jakichkolwiek informacji osobistych czy danych wrażliwych.

Pytania ankietowe dotyczą nie tylko ogólnego zadowolenia z wizyty, ale i emocji czy wysiłku, który klient włożył w załatwienie swojej sprawy. Ankietowani proszeni są również o ocenę czy pracownik urzędu był kompetentny, uprzejmy, pomocny, sprawny, komunikatywny i przyjazny.

„Dodatkowo ankieta zawiera dwa pytania otwarte, w których klienci mogą przekazać swoje komentarze dotyczące najlepszych i najgorszych aspektów wizyty w urzędzie.” – mówi Małgorzata Spychała-Szuszczyńska, rzecznik prasowy Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu.

Wyniki po I kwartale badawczym

W okresie kwiecień – czerwiec Krajowa Administracja Skarbowa otrzymała 25 tys. wypełnionych ankiet. W samej Wielkopolsce kwestionariusze wypełniło 2,4 tys. klientów urzędów skarbowych.

Wartości poszczególnych wskaźników:

- Poziom satysfakcji (procent klientów ogólnie zadowolonych ze swojej wizyty w US) – wielkopolska KAS 79%, cała Polska 79%
- Poziom rekomendacji (procent klientów którzy poleciliby obsługę przez danego pracownika znajomym lub rodzinie) – wielkopolska KAS 81%, cała Polska 81%
- Poziom braku wysiłku (procent klientów oceniających załatwienie swojej sprawy w US jako łatwe) – wielkopolska KAS 73%, cała Polska 73%
- Poziom pozytywnych emocji (procent klientów mających pozytywne emocje związane z wizytą w US) – wielkopolska KAS 87%, cała Polska 87%
- Skuteczność pierwszego kontaktu (procent spraw załatwionych podczas pierwszej wizyty w US) – wielkopolska KAS 77%, cała Polska 76%

„Większość ankietowanych odpowiada prawie natychmiast – tego samego dnia lub następnego. W pytaniach otwartych swoje komentarze przesłało ok. 60% klientów” – mówi Małgorzata Spychała-Szuszczyńska.

Najsilniejszy wpływ na poziom satysfakcji ma liczba wizyt w urzędzie konieczna do załatwienia sprawy. Największą korelację z satysfakcją klienta z wizyty mają kompetencje, sprawność i pomoc pracownika. Załatwienie sprawy podczas jednej wizyty znacząco wpływa na skłonność klientów do rekomendowania pracownika, który ich obsługiwał. Klienci zwracają też uwagę na obsługę bez zbędnej zwłoki.

Wyniki badania będą wykorzystywane do projektowania nowych rozwiązań i ulepszania obsługi w urzędach.