

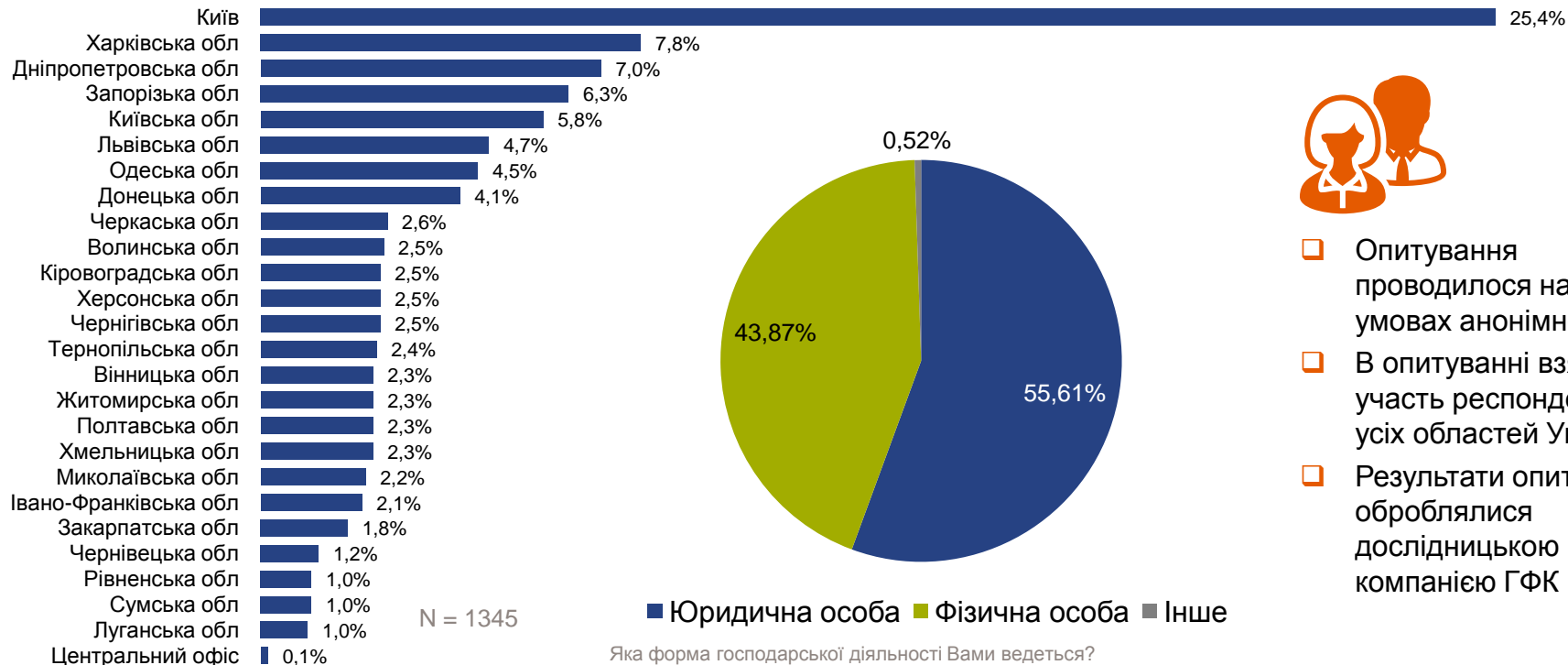
# РЕЗУЛЬТАТИ АНОНІМНОГО ОПИТУВАННЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

Підготовлено ГФК Юкрейн  
за підтримки Німецького товариства міжнародного співробітництва (GIZ)

# В ДФС проходило он-лайн опитування платників податків, участь у якому взяли 1345 респондентів.



Частка відповідей респондентів



- Опитування проводилося на умовах анонімності.
- В опитуванні взяли участь респонденти з усіх областей України
- Результати опитування оброблялися дослідницькою компанією ГФК Юкрейн

## За результатами опитування визначено аспекти, поліпшувати які варто у першу чергу



Аналіз впливу всіх характеристик, які досліджувалися у опитуванні, на **загальну оцінку досвіду співпраці з органом ДФС** виявив наступні аспекти, поліпшувати які варто у першу чергу:

- швидкість обслуговування під час відвідування органу ДФС
- зрозумілість наданих консультацій під час відвідування органу ДФС
- рівень професійної компетенції фахівців органу ДФС
- онлайн послуги
- задоволеність наповненням стендами в ДФС
- задоволеність наповненням офіційного веб-порталу ДФС
- зручність користування офіційним веб-порталом ДФС

## 25% респондентів найчастішим способом контакту з органом ДФС назвали особисте відвідування

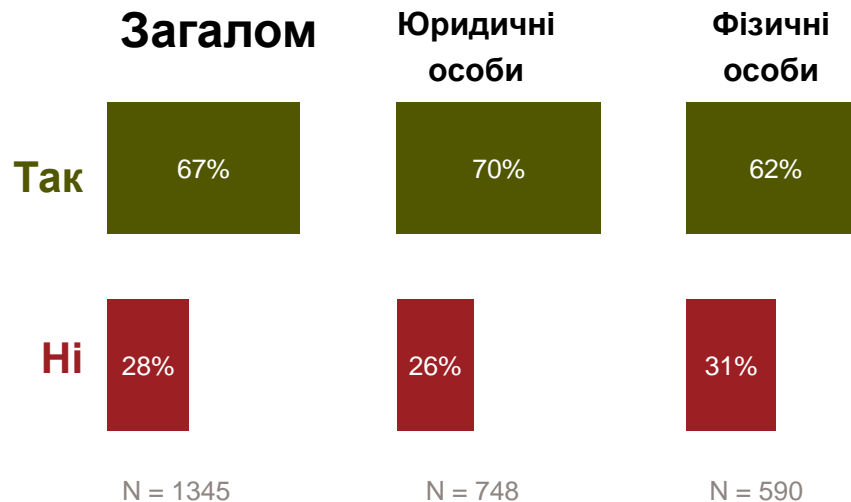


- ❑ Дві третини респондентів ствердно відповідають на питання «Чи вважаєте Ви, що ЦОП повинні бути у кожному населеному пункті?»
- ❑ Для поліпшення оцінки відвідування органу ДФС у першу чергу варто звернути увагу на *Швидкість обслуговування та Досяжність органу ДФС*
- ❑ *Графік роботи* органу ДФС респондентів здебільшого влаштовує

Чи вважаєте Ви, що ЦОП повинні бути у кожному населеному пункті?

Частка відповідей респондентів

### Розподіл за організаційно-правовою формою



## Рівень професійної компетенції фахівців ДФС – це аспект, який найбільш впливає на оцінку спілкування з органом ДФС



- Для поліпшення оцінок спілкування з працівником органу ДФС варто звернути увагу на аспекти *Зрозумілість наданих консультацій та Рівень професійної компетенції.*

- Найбільша кількість відповідей на питання «Що в обслуговуванні в органах ДФС необхідно змінити терміново?» також стосується підвищення професіональності та кількості персоналу.

## Що в обслуговуванні в органах ДФС необхідно змінити терміново?

Частка відповідей респондентів



## Основні аспекти, на які радять звернути увагу платники податків - онлайн-послуги, центри сертифікації ключів, підвищення якості та збільшення кількості персоналу



- 80% респондентів вважають, що відділення Акредитованого Центру сертифікації ключів повинно бути у кожному ЦОП
- Основні побажання респондентів щодо поліпшення якості обслуговування стосуються покращення онлайн послуг, переведення спілкування повністю в онлайн (без необхідності відвідування органу ДФС особисто), спрощення процедури видачі електронного підпису

## Зауваження, пропозиції, коментарі щодо організації та якості обслуговування?

Частка відповідей респондентів

