

Оцінка діяльності ДПС

2021-2022

EU4PFM
EU Public Finance Management
Support Programme for Ukraine

2021

63%

Загальний рівень задоволення

Представники бізнесу краще оцінюють діяльність ДПС, ніж громадськість



2021

64%

Загальний рівень задоволення

Представники асоціацій платників податків відзначають високий рівень загального задоволення



2022

75%

Ставлення платників до ДПС

Загалом ставлення населення до ДПС позитивне: від 64% до 75% опитаних довіряють професіоналізму, доброчесності ДПС, здатності працівників ДПС вислухати клієнта і вирішити його проблему



2022

85,5%

Загальний рівень компетентності

Оцінка роботи органів дпс в цілому достатньо висока. 85,5% платників вважають, що працівники, які працюють в ЦОП, мають високий рівень компетентності

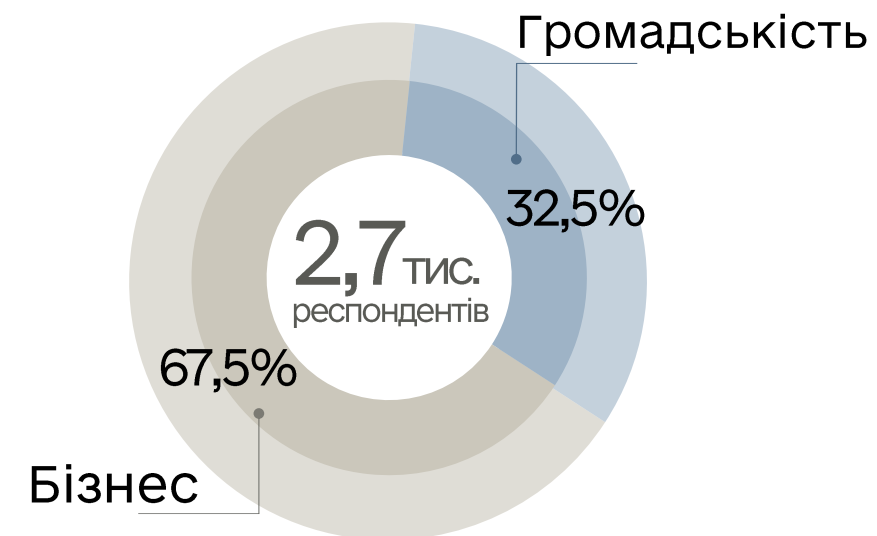
Оцінка рівня цифровізації послуг ДПС

Загальнонаціональне опитування - 2022

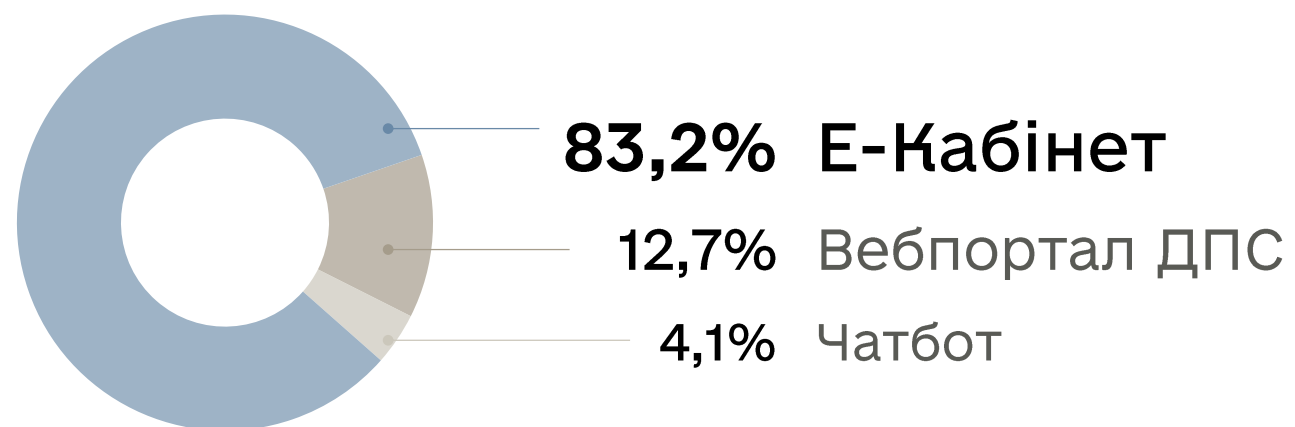
Протягом грудня 2022 року проведено щорічне загальнонаціональне опитування платників податків щодо ставлення платників до органів ДПС

Групи напрямків оцінки задоволеності послугами ДПС:

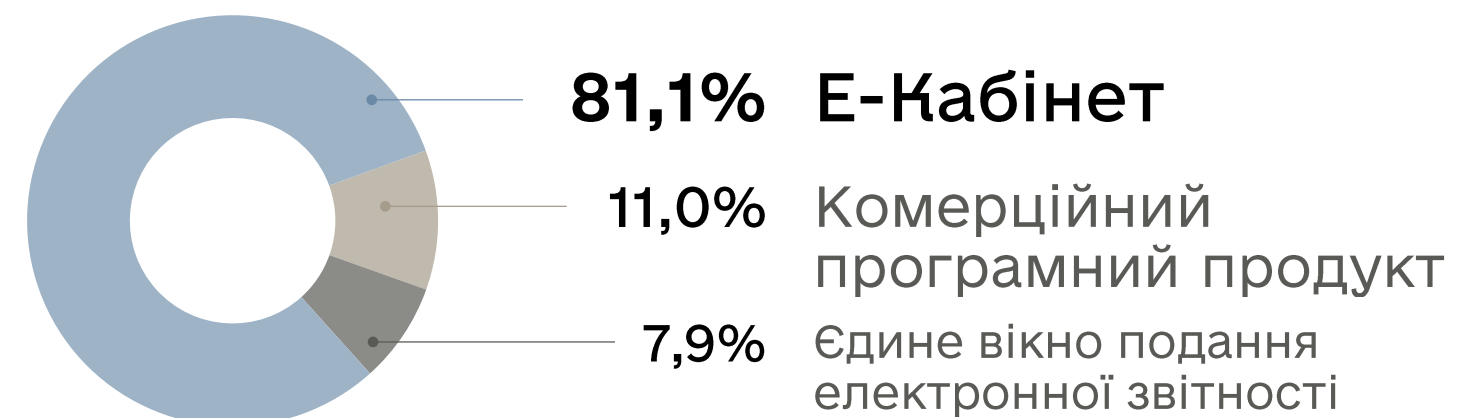
- використання онлайн сервісів, зокрема Е-Кабінету
- Центри обслуговування платників
- інформаційні ресурси
- оцінка роботи органів ДПС в цілому



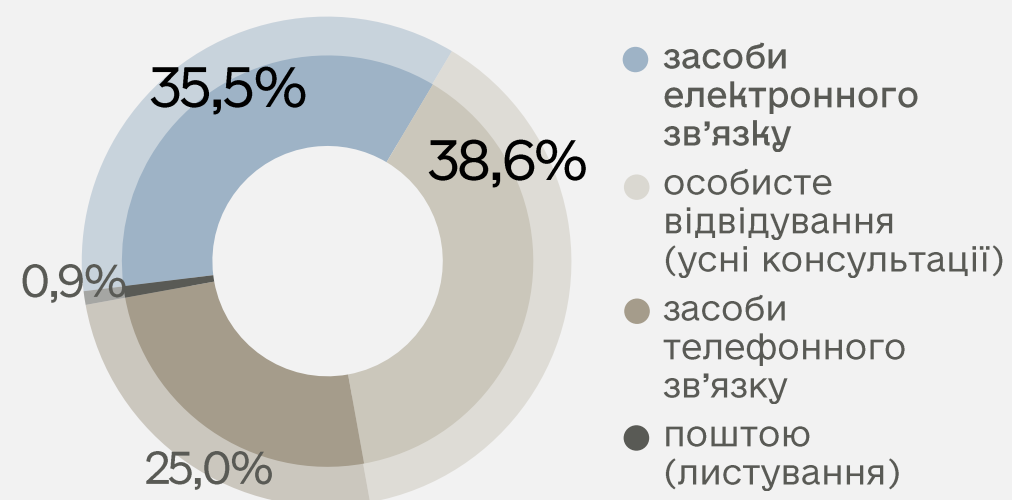
Отримання електронних сервісів



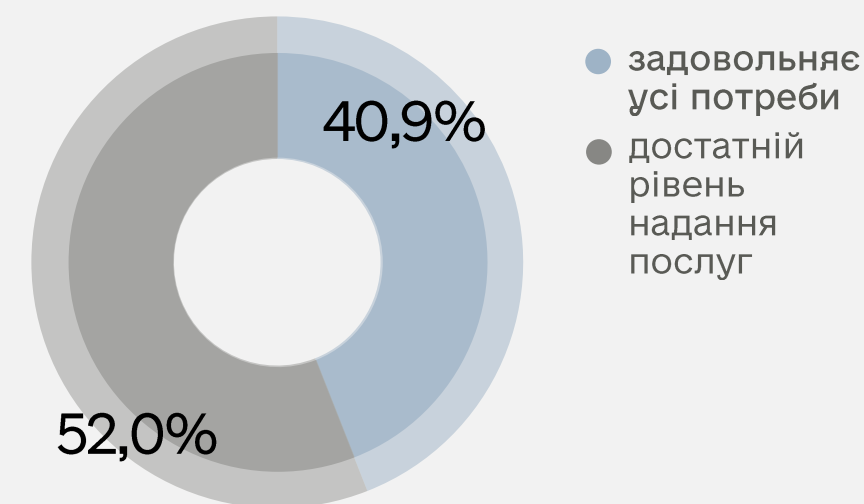
Ресурс, що використовується для подання звітності



Способи отримання консультацій в органах ДПС



«Який, на вашу думку, рівень цифровізації послуг, що надаються ДПС?»



ОЦІНКА РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС В ЦІЛОМУ ДОСТАТНЬО ВИСОКА

85,5%

платників вважають, що працівники, які працюють в ЦОП, мають **високий рівень компетентності**

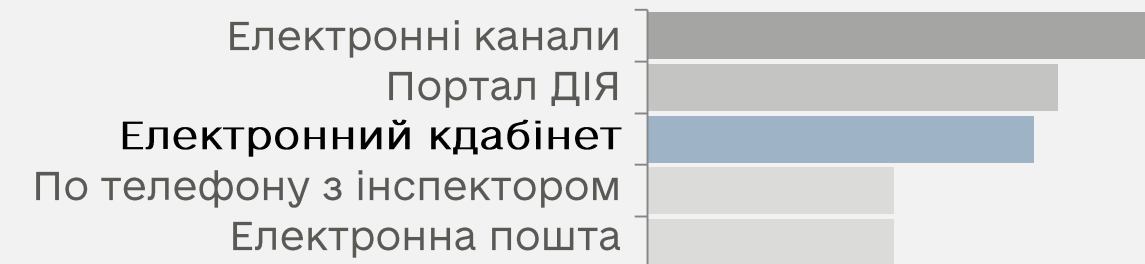
Оцінка діяльності ДПС

Глобальне опитування - 2022

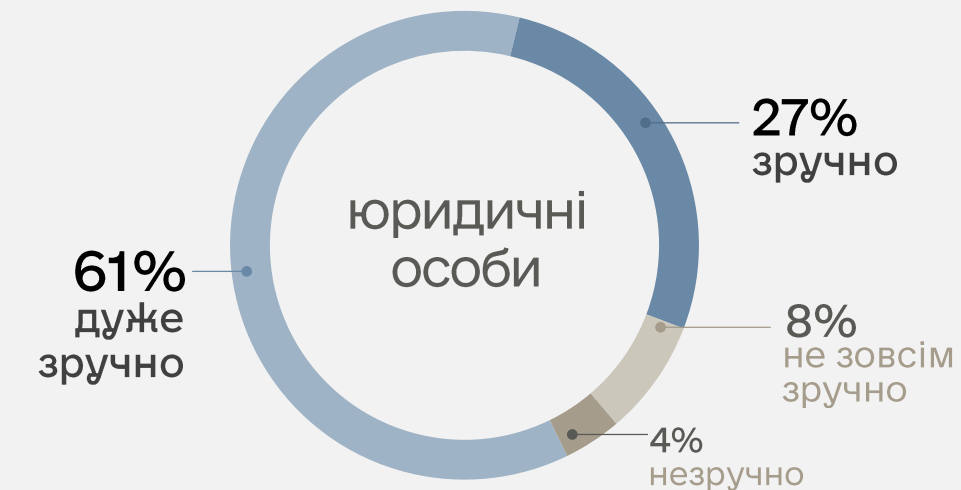
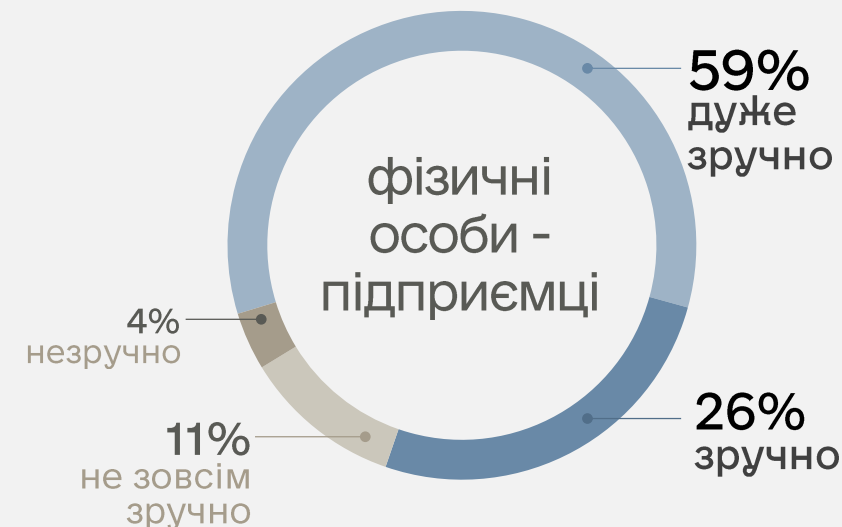


В рамках проєкту міжнародної технічної допомоги «Шведсько-українське партнерство для сучасної та ефективної податкової служби – METS» дослідницькою компанією Info Sapiens з 23.09.2022 по 09.11.2022 організовано проведення Глобального опитування щодо оцінки діяльності ДПС платниками податків

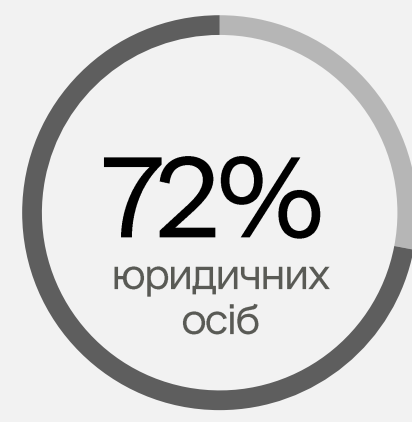
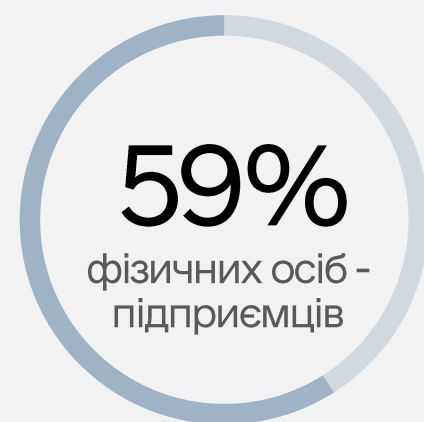
ТОП-5 каналів спілкування з ДПС



Зручність каналів спілкування через Е-Кабінет



Основним каналом спілкування з ДПС для юридичних осіб та ФОП є Електронний кабінет



ЗАГАЛОМ СТАВЛЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ДО ДПС ПОЗИТИВНЕ:

64-75%

опитаних довіряють професіоналізму, доброчесності ДПС, здатності працівників ДПС вислухати клієнта і вирішити його проблему

Зручність у використанні електронних сервісів

Загалом частота користування електронними сервісами є досить великою: приблизно 2/3 населення і ФОП, з тих, хто користується такими сервісами, робить це принаймні кілька разів на місяць. Серед юридичних осіб частка таких респондентів становить 83%

ТОП-3 каналів користування електронними сервісами

