

Вопросы и ответы по системе оценки качества обслуживания в территориальных налоговых органах

1. Где размещена информация о способах оценки качества обслуживания в ТНО?

Информацию можно найти на сайте ФНС России под заголовком «Как оценить качество работы налоговых органов?».

На главной странице сайта можно вбить в строку «поиск по сайту» указанный заголовок или его часть, например, слова «оценка качества».

Ссылка: https://www.nalog.ru/rn24/fl/interest/ocenka_kachestva/

Во всех ТНО плакат с информацией размещается на стенде № 1 «Организационно-распорядительная документация».

QR-код для оценки качества обслуживания в ТНО размещается на талоне системы управления очередью, установленной в ТНО.

2. Как оценить качество обслуживания в территориальных налоговых органах (далее – ТНО)?

Оценить качество предоставления 6 наиболее востребованных государственных услуг ФНС России можно по 5-бальной шкале (где: 1 – очень плохо; 2 – плохо; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично):

- с помощью смс,
- с помощью терминалов систем управления очередью (в случае наличия),
- через портал «Ваш контроль» (vashkontrol.ru). При условии регистрации личного кабинета на портале «Ваш контроль» граждане могут оставить свой отзыв или предложения по улучшению качества оказания госуслуг.

- через портал госуслуг (gosuslugi.ru). При условии регистрации личного кабинета на портале госуслуг граждане могут оставить свой отзыв или предложения по улучшению качества оказания госуслуг.

Оценить качество обслуживания в ТНО можно:

- непосредственно в инспекции с помощью сервиса «QR-анкетирование»,
- через сайт ФНС России с помощью сервиса «Анкетирование».

Оценить качество ответов территориальных налоговых органов можно в «Личном кабинете налогоплательщика для физических лиц».

3. Качество каких наиболее востребованных государственных услуг ФНС России можно оценить с помощью смс, терминала системы управления очередью и сайта «Ваш контроль»?

Оценить можно 6 наиболее востребованных гражданами госуслуг ФНС России:

1. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;

2. Предоставление сведений из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ);

3. Бесплатное информирование об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов на основании запросов в письменной форме.

4. Прием налоговых деклараций (расчетов);

5. Предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков;

6. Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

4. По каким критериям оценивается качество предоставления госуслуг ФНС России:

а) время предоставления оцениваемых услуг;

б) время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;

в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;

г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;

д) доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

5. Как оценить качество предоставления ТНО госуслуги с помощью смс?

Оценить с помощью смс можно качество предоставления ТНО 6 наиболее востребованных госуслуг ФНС России.

Чтобы направить по смс свою оценку качества, гражданину необходимо оставить номер своего мобильного телефона сотруднику инспекции, который предоставил госуслугу, подлежащую оценке качества.

В течение 2 – 3 дней на этот номер телефона придет смс-сообщение с номера 0919 (это номер Федерального телефонного центра) с предложением оценить качество полученной госуслуги по пятибалльной шкале.

В ответном бесплатном смс-сообщении требуется указать цифру от 1 до 5, где: 1 – очень плохо; 2 – плохо; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично.

Если в сообщении гражданина будет отрицательная оценка (от 1 до 3 баллов), то ему могут позвонить из Федерального телефонного центра для уточнения того, что именно не понравилось при предоставлении госуслуги.

6. Как оценить качество предоставления госуслуг с помощью терминала систему управления очередью?

Чтобы оценить качество предоставления госуслуги через систему управления очередью (далее – СУО) инспекции необходимо на терминале СУО выбрать пункт меню «Оценка качества», затем ввести номер своего талона, после чего ответить на вопросы анкеты.

7. Портал «Ваш контроль» - что это?

Министерством экономического развития Российской Федерации в 2013 году организована система публичного мониторинга качества госуслуг, основным элементом которой является портал «Ваш контроль» (vashkontrol.ru). Портал позволяет оценить все самые востребованные госуслуги России.

При условии регистрации личного кабинета на портале «Ваш контроль» граждане могут оценить качество по 5-бальной шкале, где: 1 – очень плохо, 2 – плохо, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 – отлично. В том числе граждане могут оставить свой отзыв или предложения по улучшению качества оказания госуслуг.

8. Что делает ФНС России с полученными оценками и отзывами?

Федеральной налоговой службой проводится регулярный мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления госуслуг. На основе оценок и отзывов граждан ФНС России выявляет проблемные места в практике оказания госуслуг, а также формирует сводную оценку работы руководителей территориальных органов власти. С учетом полученных мнений граждан, принимаются управленческие решения.