**Примеры информационно-разъяснительных материалов по вопросу системы 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/rn77/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.

1. **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».

1. **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.
7. **По каким критериям оценивается качество предоставления госуслуг ФНС России:**
8. время предоставления оцениваемых услуг;
9. время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;
10. вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;
11. комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;
12. доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.
13. **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.

1. **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.

1. **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](http://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.

1. **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.