

«QR-анкетирование» - новый метод оценки качества обслуживания



ФНС России предлагает налогоплательщикам новый и удобный способ оценки качества оказания услуг в инспекциях - новый сервис «QR-анкетирование».

Назначение сервиса состоит в оптимизации взаимодействия налогоплательщиков с подразделениями ФНС России путем предоставления налогоплательщикам возможности онлайн-оценки качества обслуживания при непосредственном обращении в налоговый орган.

Так, получив любую услугу в налоговом органе, налогоплательщик с помощью специального приложения на своем смартфоне может считать QR-код, размещенный в операционном зале инспекции.

Для сканирования QR-кода необходимо навести камеру мобильного телефона (планшета, карманного персонального компьютера) на изображение кода. После этого появляется возможность не только оценить качество обслуживания в налоговом органе с использованием веселого или грустного смайлика, но и напрямую отправить свои

замечания и предложения по качеству работы инспекции на электронный ящик должностного лица в режиме реального времени.

Новый сервис предоставляет возможность онлайн оценки качества предоставления государственной услуги по пяти критериям:

доступность информации о получении услуги;
комфортность условий в инспекции;
длительность ожидания в очереди;
длительность обслуживания;
вежливость и компетентность сотрудников.

Использование QR-технологии в реальном времени позволяет руководству налоговых органов моментально получать обратную связь от налогоплательщиков и принимать оперативные решения в конкретных ситуациях.

Новые технологии помогут налогоплательщикам принимать участие в улучшении качества работы налоговых органов.

**Начальник Межрайонной ИФНС России № 13 по Кировской области-
Советник государственной гражданской службы РФ
1 класса**

А.М.Бакулев

□