

Как пожаловаться на инспекторов ИФНС?

Многие компании и учреждения внедрили сервисы, посредством которых пользователи могут отозваться об их работе. И ФНС в этом смысле не стала исключением. Служба предлагает посетителям инспекций несколько сервисов, в которых можно оценить их работу.

Первый вариант — интернет-сервис «Анкетирование». Любой желающий может заполнить здесь анкету и оценить работу конкретного инспектора. Оценка производится по нескольким параметрам, среди которых время ожидания и обслуживания, вежливость сотрудника, его компетентность, а также комфортность условий и другие.

Кроме того, свою оценку можно поставить через интернет-сервис «QR-анкетирование». Из названия понятно, что сервис использует QR-коды. Сейчас они располагаются на стендах в каждой инспекции. Чтобы считать код, пользователю понадобится смартфон или планшет. Работа производится через специальное приложение. Отсканировав код, пользователь увидит на экране ссылку на анкету. Минус сервиса в том, что возможно выставить оценки всего двух типов — «хорошо» или «плохо». Пользователю предлагается выбрать соответствующий смайлик.

И третий вариант — это воспользоваться сайтом «Ваш контроль». Он создан для оценки работы различных госорганов, в том числе и ФНС. Оценка производится по тем же критериям, что и в сервисе «Анкетирование». Если работа специалистов органа будет оценена ниже приемлемого уровня, то он может быть привлечен к дисциплинарному взысканию.

Оставить свои отзывы о работе сотрудников государственных служб могут и лица, которые не слишком активно используют интернетом. Это можно посредством SMS-сообщения.

Посетитель инспекции просто оставляет свой номер телефона сотруднику, который с ним взаимодействовал. Номер будет внесен в специальную базу данных, и спустя несколько дней на него придет SMS-сообщение с предложением оценить работу с инспектора. Оценка ставится по пятибалльной шкале. Если будет выставлена неудовлетворительная оценка, то есть шанс, что с клиентом свяжутся представители инспекции и попытаются выяснить, чем именно он остался неудовлетворен.

В самой ФНС утверждают, что следят за оценками, которые оставляют пользователи. Причем это не зависит от способа, которыми они поставлены. Служба нацелена на высокое качество работы с клиентами, поэтому по негативным отзывам принимаются оперативные меры.