Приложение № 2

к приказу ФНС России

от «7» апреля 2023 г.

№ ЕД-7-19/232@

**План мероприятий по реализации Политики ФНС России в области качества на 2023 – 2026 годы**

| **№ п\п** | **Задачи** | **Мероприятия** | **Результат мероприятия** | **Срок** | **Исполнитель** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обеспечение мониторинга услуг и сервисов на едином портале государственных услуг |  |  |  |  |
| 1.1 |  | Разработка и утверждение организационно-распорядительного документа | Организационно-распорядительный документ | Май 2023 г. | Управление интерактивных сервисов (далее – УИС), Структурные подразделения ФНС России (далее – СП ЦА ФНС России), в компетенцию которых входят услуги и сервисы на едином портале государственных услуг (далее – ЕПГУ)  |
| 1.2 |  | Организация проведения мониторинга услуг и сервисов на едином портале государственных услуг  | Отчет по результатам мониторинга услуг и сервисов на едином портале государственных услуг | Ежеквартально до декабря 2026 г. | УИС, СП ЦА ФНС России, в компетенцию которых входят услуги и сервисы на ЕПГУ |
| 2 | Обеспечение рассмотрения инициатив работников ФНС России по совершенствованию процессов деятельности ФНС России |  |  |  |  |
| 2.1 |  | Разработка и утверждение организационно-распорядительного документа | Организационно-распорядительный документ | Май 2023 г. | УИС, Управление модернизации налоговых органов  |
| 2.2 |  | Обеспечение работы системы инициатив  | Отчет о результатах работы системы инициатив  | Ежегодно до декабря 2026 г.  | УИС, СП ЦА ФНС России, территориальные налоговые органы (далее – ТНО), подведомственные ФНС России организации |
| 3 | Обеспечение мониторинга оценок качества и отзывов на предоставление государственных услуг ФНС России |  |  |  |  |
| 3.1 |  | Разработка и утверждение организационно-распорядительного документа | Организационно-распорядительный документ | Декабрь2024 г. | УИС, СП ЦА ФНС России, в компетенцию которых входят государственные услуги, оценка которых закреплена постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 |
| 3.2 |  | Организация проведения мониторинга оценок качества и отзывов на предоставление государственных услуг ФНС России | Отчет о проведении мониторинга оценок качества и отзывов на предоставление государственных услуг ФНС России | Еженедельно до декабря 2026 г. | УИС, СП ЦА ФНС России, в компетенцию которых входят государственные услуги, оценка которых закреплена постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284, ТНО |
| 4 | Обеспечение мониторинга оценок качества и отзывов на обслуживание в местах приема ФНС России (QR-анкетирование) |  |  |  |  |
| 4.1 |  | Разработка и утверждение организационно-распорядительного документа | Организационно-распорядительный документ | Декабрь 2024 г. | УИС, СП ЦА ФНС России, в компетенцию которых входят услуги, предоставляемые в местах приема ФНС России |
| 4.2 |  | Организация проведения мониторинга оценок качества и отзывов на обслуживание в местах приема ФНС России | Еженедельный отчет о проведения мониторинга оценок качества и отзывов на обслуживание в местах приема ФНС России | Еженедельно до декабря 2026 г. | УИС, СП ЦА ФНС России, в компетенцию которых входят услуги, предоставляемые в местах приема ФНС России, ТНО  |
| 5. | Формирование единой платформы оценки качества результатов взаимодействия ФНС России с налогоплательщиками |  |  |  |  |
| 5.1 |  | Определение всех каналов взаимодействия ФНС России с налогоплательщиками, их систематизация и порядок оценки налогоплательщиками взаимодействия с ФНС России  | Организационно-распорядительный документ | Декабрь 2024 г. | УИС, СП ЦА ФНС России, в компетенцию которых входит взаимодействие с налогоплательщиками |
| 5.2 |  | Разработка единой платформы оценки качества результатов взаимодействия ФНС России с налогоплательщиками | Заявка в системе управления требованиями  | Декабрь 2025 г. | УИС |
| 5.3 |  | Мониторинг, анализ оценок качества результатов взаимодействия, предложения по поддержанию уровня удовлетворенности в единой платформе оценок качества результатов взаимодействия ФНС России с налогоплательщиками | Функционирующая платформа оценки качества результатов взаимодействия ФНС России с налогоплательщиками | Февраль 2026 г. | УИС, СП ЦА ФНС России, в компетенцию которых входит взаимодействие с налогоплательщиками, ТНО |