

Инструкция по использованию Мобильного приложения “Росналоги”.

Приложение Росналоги устанавливается бесплатно из магазина приложений, соответствующего операционной системе телефона пользователя. Поддерживается установка Мобильного приложения “Росналоги” на следующие версии операционных систем:

- Android 5.0 и новее.
- iOS 11.0 и новее.

На пользовательском устройстве должно быть не менее 200 Мб свободной оперативной памяти для установки приложения.

На пользовательском устройстве должно быть не менее 200 Мб свободной оперативной памяти для установки приложения.

Устанавливая Мобильное приложение “Росналоги” на свой мобильный телефон, пользователь соглашается с Лицензионным соглашением, размещенным по адресу <https://rosfines.ru/oferta> в сети Интернет, и Политикой конфиденциальности, размещенной по адресу https://rosfines.ru/politics_personal_data в сети Интернет.

1. Функциональные характеристики мобильного приложения

Мобильное приложение “Росналоги” позволяет:

1. Получать информацию по следующим задолженностям из ГИС ГМП:
 - 1.1. Автомобильные административные штрафы (Госавтоинспекция, МАДИ, АМПП и другие), выписанные на документы пользователя.
 - 1.1.1. Просматривать фотографии нарушения, если они привязаны к документу, являющемуся основанием для оплаты административного штрафа
 - 1.1.2. Просматривать место нарушения в удобном виде на карте.
 - 1.2. Налоговые задолженности, выписанные на документы пользователя.
 - 1.3. Задолженности по исполнительным производством, выписанные на документы пользователя.
 - 1.4. Находить и оплачивать любые из вышеописанных задолженностей при помощи УИН (уникального идентификационного номера) документа, являющегося основанием для начисления/оплаты задолженности.
2. Оплачивать упомянутые задолженности удобным для пользователя способом:

- 2.1. При помощи встроенного способа оплаты Apple Pay (для операционной системы iOS).
- 2.2. При помощи встроенного способа оплаты Google Pay (для операционной системы Android).
- 2.3. При помощи банковской карты Visa, Maestro, MasterCard или МИР.
3. Получать квитанции и платежные поручения после оплаты задолженности.
4. Получать уведомления о новых задолженностях в ГИС ГМП для сохраненных документов пользователя при помощи встроенных уведомлений в мобильном телефоне или по почте.
5. Получать уведомления о погашении в ГИС ГМП уже оплаченных пользователем задолженностей.
6. Получать новости об изменениях в Правилах Дорожного Движения на почту и в мобильном приложении.
7. Пользоваться возможностями партнерских сервисов.

2. Использование сети Интернет

Доступ к сети Интернет может потребоваться пользователю, установившему Мобильное приложение “Росналоги” для выполнения следующих операций:

- Сохранение данных о введенных пользователем документах и загрузка информации о текущих непогашенных задолженностях из ГИС ГМП.
- Обновление новых задолженностей из ГИС ГМП.
- Загрузка фотографий для текущих непогашенных штрафов, выписанных на документы пользователя.
- Оплата выбранного задолженности любым из доступных методов.
- Получение информации об успешной оплате и последующем погашении оплаченного задолженности в ГИС ГМП.

В целом не рекомендуется использовать Мобильное приложение “Росналоги” без доступа к сети Интернет.

3. Поддержка по электронной почте или в мессенджерах.

В меню Мобильного приложения “Росналоги” предусмотрен пункт “Написать о проблеме” в разделе “Помощь”.

При выборе этого пункта у пользователя открывается список возможных каналов коммуникации в приложении:

- Написать письмо
- Написать в WhatsApp
- Написать в Telegram

При выборе настройки написать письмо:

1. У пользователя открывается установленный по умолчанию клиент электронной почты с экраном создания письма в службу поддержки Мобильного приложения “Росналоги”.

2. В данном письме заранее проставлен адрес получателя support@rosfines.ru и тема письма, в которую включены параметры, необходимые для качественной поддержки:
 - a. Идентификатор пользователя Мобильного приложения “Росналоги”;
 - b. Модель телефона и название операционной системы;
 - c. Версия Мобильного приложения “Росналоги”;
3. Дополнительно к письму автоматически прилагается журнал использования пользователем Мобильного приложения “Росналоги” с информацией о действиях пользователя в этом приложении.
4. В течение 1 рабочего дня после получения письма специалисты службы поддержки предоставляют пользователю ответ на его вопрос письмом на электронный адрес отправителя. При этом в случае необходимости исследования журналов приложения специалисты службы поддержки обращаются к команде разработки посредством средства обмена сообщениями Slack или иным другим способом.
5. В случае необходимости внесения изменений в контент или код приложения специалисты службы поддержки регистрируют задачу в электронной системе организации работы команд Jira.
6. Сроки исправления выявленных дефектов зависят от их приоритета. Приоритет определяется процентом пользователей, на который он распространяется, а также количеством и важностью сценариев, выполнению которых мешает данный дефект. Для наиболее критичных дефектов в течение 2 дней выпускается патч, тестируется и отправляется на публикацию в магазин приложений.
7. Некритичные для быстрого исправления дефекты группируются в релизы, сроки выпуска которых зависят от планируемых дат выпуска обновлений в рамках развития продукта.

В случае использования обращения в WhatsApp или Telegram пользователь перенаправляется в установленный на телефоне мессенджер, где может транслировать свой вопрос в службу поддержки. Вся, необходимая для качественной поддержки информация, копируется в буфер обмена телефона пользователя, что обеспечивает быстрый доступ к ней из мессенджера.

Регламент обработки обращений пользователей через мессенджеры соответствует регламенту обработки обращений по электронной почте.