**С П Р А В К А**

**о работе с обращениями граждан, юридических лиц**

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**в Управление ФНС России по Республике Мордовия**

**в октябре 2023 года**

По состоянию на 31.10.2023 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия поступило 1717 обращений. Из них:

– в базе данных «Заявления граждан» зарегистрировано 341 обращение граждан, что составляет 80,8% от количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (422).

– по омниканальной системе СООН поступило в целом – 1376 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 521 (35,3%); и обращения в свободной форме – 848 (64,6%), на бумаге – 7 (0,5%).

По базе данных «Заявления граждан» обращения поступили в том числе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 16** | 4,7% | – через Интернет-сайт ФНС России |
| **– 4** | 1,2% | – через Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц |
| **– 105** | 30,8% | – через Личный кабинет налогоплательщика юридического лица |
| **– 167** | 49,0% | – через Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя |
| **– 5** | 1,5% | – через ФНС России |
| **– 2** | 0,6% | – через МИ ФНС России по ЦОД |
| **– 11** | 3,2% | – через другой территориальный налоговый орган |
| **–18** | 5,3% | – от третьего лица |
| **– 13** | 3,8% | – лично (почтой), на бумаге |

Тематика задаваемых вопросов в процентном отношении от общего количества зарегистрированных обращений в Управлении составляет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 66** | (19,4%) | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 60** | (17,6%) | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов |
| **– 40** | (11,7%) | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом |
| **– 22** | (6,5%) | Налоговая отчетность |
| **– 20** | (5,9%) | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов |
| **– 19** | (5,6%) | Организация работы с налогоплательщиками |
| **– 18** | (5,3%) | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов |
| **– 13** | (3,8%) | Госпошлины |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,3% (1) до 2,3% (8) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде категория «Особая важность» не присваивалась. Срок наложен на все поступившие обращения. Поступило три повторных обращения. Обращения заявителями не отзывались. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других территориальных налоговых органов (в том числе из ФНС России) 17 обращений. Размещено на портале ССТУ.РФ два обращения. Перенаправлено в иной территориальный налоговый орган (по подведомственности) одно обращение. Ответ заявителю дан другим налоговым органом на три обращения. Перенаправлено в другое ведомство для рассмотрения по компетенции обращения одно обращение. Без рассмотрения обращения не оставлялись. Обращения-запросы пользователей информации в соответствии с законом от 09.02.2009 №8-ФЗ в УФНС по РМ в анализируемом периоде не поступали.

По территориальной принадлежности заявители, направившие обращения в отчетном периоде, проживают в следующих регионах Российской Федерации: Республика Мордовия\ по районам РМ **– 6** (1,8 %); Республика Мордовия\ГО Саранск **– 7** (2,1%); Республика Мордовия **– 6** (1,8%); Московская область **– 1** (0,3%); Пензенская область **– 1** (0,3%); Рязанская область **– 1** (0,3%); Самарская область **– 1** (0,3%); г. Москва **– 1** (0,3%).

В целом в базе данных «Заявления граждан» с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (74), на исполнении находилось 560 обращения, из них по 74 обращениям срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 486 обращений: удовлетворено – 142; дано разъяснение – 173; направлено письмо – 94; отклонено (не подтвердились сигналы) – 77.

По всем поступившим обращениям граждан за отчетный период специалистами Управления в установленные сроки даны исчерпывающие письменные разъяснения налогового законодательства, а также подготовлены и направлены решения по вопросам восстановления нарушенных прав заявителя актами налоговых органов или действиями (бездействиями) должностных лиц налоговых органов. По обращениям с наступившим сроком исполнения нарушение сроков отсутствует.

На личный прием к руководителю или заместителям руководителя Управления ФНС России по Республике Мордовия в октябре обратилось 8 заявителей физических лиц, по следующим вопросам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характер обращения | = 8 | Результат |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 1 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 1 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 1 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 1 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 2 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1 | Дано разъяснение |

13 октября 2023 года руководителем УФНС России по Республике Мордовия проведен личный прием граждан в Приемной Президента Российской Федерации в Республике Мордовия, организованный Полномочным представителем Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе М.С. Сезгановым. Принято 7 граждан-физических лиц. В ходе консультации даны исчерпывающие устные разъяснения налогового законодательства по интересующим их вопросам.