СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации

в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области во 2 квартале 2023 года

1. **Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан**

В УФНС России по Самарской области во 2 квартале 2023 года на рассмотрении находилось **1922** обращения граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило **225** обращений (**11,7%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **242**  интернет-обращения (**12,6%** от общего числа), **16** обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,8%** от общего числа), **68** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**3,5%** от общего числа), **170** обращений (**8,8%** от общего числа) поступило из ФНС России, **394** обращения (**20,5%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **26** обращения (**1,4%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **443** обращения (**23%** от общего числа), из других ведомств по различным каналам связи поступило **338** обращений (**17,6%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось на 63,3%** (во 2 квартале 2022 года поступило 1177 обращений), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось на 35% - 551 обращение** (во 2 квартале 2022 года поступило 408 электронных обращений).

Существенный удельный вес обращений граждан во 2 квартале 2023 года составляли обращения **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **568** обращений (**29,6%** от общего числа). Большую часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Поступали жалобы граждан на неправомерное начисление имущественных налогов, нарушение сроков предоставления налогового уведомления на уплату налогов и возврата налогового вычета.

Граждан интересовали  **вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **339** обращений (**17,6%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **62** обращения (**3,2%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **277** обращений (**14,4%** от общего числа).

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **181** обращение **(9,4%** от общего числа). В ряде писем возникали вопросы, связанные с отсутствием сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, а также с оформлением документов, представляемых в регистрирующий орган при **государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** – **151** обращение (**7,9%** от общего числа). Заявители продолжали обращаться с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и **аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика, а также просили внести соответствующие изменения в ЕГРН** – **30** обращений **(1,6%** от общего числа).

Во 2 квартале 2023 года значительное количество писем содержало **вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **151** обращение (**7,9%** от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 143** обращения (**7,4%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации, а также исчисление и уплата страховых взносов.

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **111** обращений (**5,8%** от общего числа). Граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам, а также взысканием недоимки по страховым взносам, образовавшимся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам.

Оставались актуальными для граждан **вопросы администрирования имущественных налогов** – **100** обращений (**5,2%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **70** обращений (**3,6%** от общего числа), транспортного налога – **15** обращений (**0,8%** от общего числа) и земельного налога – **6** обращений **(0,3%** от общего числа). Поступило **7** обращений граждан по **вопросам актуализации сведений об объектах налогообложения** (**0,4%** от общего числа), в них граждане просили пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения, **2** обращения (**0,1**% от общего числа) - по **вопросам получения налоговых уведомлений об уплате налога.** Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **3** обращения (**0,2%** от общего числа). Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога, уточняли сведения об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов, сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов и об отсутствии начислений по налогам в личном кабинете.

Также от граждан поступали обращения **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **45** обращений (**2,3%** от общего числа).

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась вопросов **организации работы с налогоплательщиками** – **44** обращения (**2,3%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **37** обращений (**1,9%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса.

**По прекращению рассмотрения** ранее поступивших заявлений обратилось **18** заявителей (**0,9%** от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.04.2023 по 30.06.2023 приведена в приложении № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан из г.Москвы, Нижегородской области, Красноярского края, Камчатского края, Курской области, Оренбургской области и Ханты-мансийского автономного округа. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.04.2023 по 30.06.2023 приведена в приложении № 3.

В целях обеспечения прав граждан на получение информации, своевременного и оперативного реагирования на возникающие у населения вопросы Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области организован личный прием граждан, который является наиболее эффективной формой работы с населением.

Аппаратом Управления Федеральной налоговой службы по Самарской области за 2 квартал 2023 года было принято – **34** гражданина, что аналогично количеству принятых граждан во 2 квартале 2022 года (**34**).

 Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были устно даны подробные разъяснения.

УФНС России по Самарской области уделяет большое значение организации работы с обращениями граждан в налоговых органах, постоянно проводит работу по совершенствованию делопроизводства по обращениям граждан, по повышению качества подготовки ответов на обращения граждан.

Кроме этого, информация об организации работы с обращениями граждан ежемесячно представляется в Аппарат Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружает информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ (далее – Портал ССТУ).

Во 2 квартале 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **1770** обращений граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан, поступившие во 2 квартале 2023 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 4 | 0,2% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 93 | 4,8% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров № 1 | 146 | 7,6% |
| Отдел урегулирования задолженности | 200 | 10,4% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 310 | 16,1% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 38 | 2% |
| Финансовый отдел | 1 | 0,05% |
| Контрольный отдел | 17 | 0,9% |
| Правовой отдел | 11 | 0,6% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 149 | 7,8% |
| Отдел кадров | 19 | 1% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 27 | 1,4% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 30 | 1,6% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров №2 | 563 | 29,3% |
| Отдел камерального контроля | 17 | 0,9% |
| Отдел налогообложения имущества | 117 | 6,1% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 39 | 2,02% |
| Отдел информационной безопасности | 10 | 0,5% |
| Контрольно-аналитический отдел | 1 | 0,05% |
| Отдел оперативного контроля | 128 | 6,6% |
| **ИТОГО:** | **1922** |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **1922** обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **479** обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **2401** обращение граждан, что на **73,8% больше**, чем за аналогичный период 2022 года (во 2 квартале 2022 года на контроле находилось 1381 обращений).

Во 2 квартале 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **170** обращений граждан, что на **1,2% больше** аналогичного периода 2022 года (168обращений).

**221** обращение направлено в подведомственные территориальные налоговые органы и другие государственные органы по компетенции с уведомлением заявителей для всестороннего рассмотрения вопросов и постановки на контроль с соблюдением сроков, установленных законодательством Российской Федерации. В результате рассмотрения обращений в Управлении во 2 квартале 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 530** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 357** обращениям, **даны разъяснения по** **715** обращениям. По состоянию на 01.07.2023 не исполнено осталось **418** обращений в связи с более поздним сроком исполнения.

Все обращения граждан поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

**3. Состояние исполнительской дисциплины**

**в территориальных органах ФНС России по Самарской области**

Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области в подведомственные территориальные органы ФНС России по Самарской области было направлено для рассмотрения и подготовки ответа заявителю **193 обращения** граждан (**10%** от общего числа обращений).

Обращения граждан, направленные на рассмотрение в территориальные органы ФНС России, в обязательном порядке ставятся на контроль и считаются исполненными только при поступлении в Управление копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

Во 2 квартале 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **25867 обращений** граждан, из них в СООН поступило **15389** обращений. По сравнению со 2 кварталом 2022 года (28229) количество обращений **уменьшилось на 8,4%.** В том числе поступило **22936 электронных обращений** (что составляет **92,6%** от общего числа обращений и на **12,2% меньше** аналогичного периода 2022 года (26137).

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** - **4130 обращений** (**16%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** – **3241 обращение** (**12,5%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области** - **3232 обращения** (**12,5%** от общего количества обращений).

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» территориальные органы ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружают информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД на Портал ССТУ. Во 2 квартале 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **21132 обращений граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области во 2 квартале 2023 года принято на личном приеме – **152** **гражданина**, что на **83,1% больше** аналогичного периода 2022 года (83 гражданина). В том числе проведено **63 выездных приема** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **69 граждан**, что **в 2 раза больше** аналогичного периода 2022 года (34) (Приложение №4).

В отчетном периоде все обращения граждан в территориальных налоговых органах Самарской области поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Приложение №1

**СПРАВКА**

**по тематике обращений граждан**

**с 01 апреля по 30 июня 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0025.0084 Государственные программы | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 4 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 18 |
| 0001.0002.0027.0134 Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 14 |
| 0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти | 1 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 3 |
| 0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи | 1 |
| 0002.0006.0065.0257 Выплата заработной платы | 1 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 3 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 3 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 5 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 4 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 10 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 63 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 106 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 10 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 4 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 33 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 12 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 19 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 35 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 7 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 2 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 7 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 263 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 86 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 90 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 25 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 59 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 22 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 14 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 151 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 9 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 40 |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 561 |
| 0003.0008.0087.0580 Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | 2 |
| ИТОГО: | 1697 |