СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации

в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в 4 квартале 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в 4 квартале 2023 года на рассмотрении находилось **3406** обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило **1206** обращений (**35,4%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **75** интернет-обращений (**2,2%** от общего числа), **19** обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,6%** от общего числа), **130** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**3,8%** от общего числа), **410** обращений (**12%** от общего числа) поступило из ФНС России, **544** обращения (**16%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **40** обращений (**1,2%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **530** обращений (**15,6%** от общего числа), из других ведомств поступило **458** обращений (**13,4%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений  **увеличилось в 2,3 раза** (в 4 квартале 2022 года поступило 1499 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось в 2,6 раза - 1424 обращения** (в 4 квартале 2022 года поступило **544** электронных обращения).

Существенный удельный вес обращений граждан в 4 квартале 2023 года составляли **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **815** обращений (**23,9%** 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.

Значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам, взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **633** обращения (**18,6%** от общего числа).

Оставались актуальными для граждан и организаций **вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **615** обращений (**18,1%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **35** обращений (**1,03%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **580** обращений (**17%** от общего числа).

Граждан интересовали **вопросы администрирования имущественных налогов** – **564** обращения (**16,6%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **403** обращения (**11,8%** от общего числа), транспортного налога – **79** обращений (**2,3%** от общего числа) и земельного налога – **48** обращений (**1,4%** от общего числа). Поступило **7** обращений граждан по **вопросам актуализации сведений об объектах налогообложения** (**0,2%** от общего числа), в них граждане просили пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения, **17** обращений (**0,5**% от общего числа) - по **вопросам получения налоговых уведомлений об уплате налога.** Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – 1**0** обращений (**0,3%** 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.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 140** обращений (**4,1%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан и организаций, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **125** обращений **(3,7%** 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** – **90** обращений (**2,6%** 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** – **35** обращений **(1,1%** от общего числа).

В 4 квартале 2023 года значительное количество писем содержало **вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **82** обращения (**2,4%** от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась **вопросов организации работы с налогоплательщиками** – **76** обращений (**2,2%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **59** обращений (**1,7%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса.

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.10.2023 по 31.12.2023 приведена в приложении № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан из Республики Татарстан, Ивановской области, Нижегородской области, г. Москвы, Саратовской области.

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 4 квартал 2023 года было принято – **42** гражданина, что **на 8,7% меньше** количества принятых граждан аналогично периода 2022 года (**46**).

В ходе приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Самарской области руководителем Управления принято **9 граждан,** что **соответствует количеству принятых граждан в** аналогичном периоде 2022 года (9).

 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).

В 4 квартале 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **3187** обращений граждан и организаций, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан и организаций, поступившие в 4 квартале 2023 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 2 | 0,01% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 157 | 4,6% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров  | 873 | 0,5% |
| Отдел урегулирования задолженности | 489 | 25,6% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 364 | 10,7% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 52 | 1,5% |
| Отдел финансового и хозяйственного обеспечения | 1 | 0,03% |
| Контрольный отдел | 9 | 0,3% |
| Правовой отдел | 17 | 0,5% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 185 | 5,4% |
| Отдел кадров | 1 | 0,03% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 52 | 1,5% |
| Отдел контроля выполнения технологических процессов и информационных технологий | 2 | 0,06% |
| Отдел профилактики коррупционных и иных правонарушений и безопасности | 10 | 0,3% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 75 | 2,2% |
| Отдел камерального контроля | 42 | 1,2% |
| Отдел налогообложения имущества | 620 | 18,2% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 224 | 6,6% |
| Отдел информационной безопасности | 12 | 0,4% |
| Контрольно-аналитический отдел | 3 | 0,09% |
| Отдел оперативного контроля | 216 | 6,3% |
| **ИТОГО:** | **3406** |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан и организаций на контроль было поставлено **3406** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **412** обращений граждан и организаций, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **3818** обращений, что **в 2,2 раза больше**, чем за аналогичный период 2022 года (1718 обращений).

В 4 квартале 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **410** обращений граждан и организаций, что на **83% больше** аналогичного периода 2022 года (**224** обращения).

**761** 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 в 4 квартале 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 415** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 421** обращению, **даны разъяснения по** **843** обращениям. По состоянию на 01.01.2024 не исполнено осталось **504** обращения 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 **650 обращений** граждан (**19,1%** 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 визуализированного файла ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

В 4 квартале 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **45347 обращений** граждан, в том числе **37217 электронных обращений**. По сравнению с 4 кварталом 2022 года (23682) количество обращений **увеличилось на 91,5%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России №2 по Самарской области** – **6449 обращений** (**14,2%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России №23 по Самарской области** – **6034 обращения** (**13,3%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России №22 по Самарской области** – **5847 обращений** (**12,9%** 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. В 4 квартале 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **42548 обращений граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в 4 квартале 2023 года принято на личном приеме – **146** **граждан**, что на **7,4% больше** аналогичного периода 2022 года (**136** граждан). В том числе проведено **61 выездной прием** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **59 граждан**.

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 октября по 31 декабря 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0083 Разрешение индивидуальных служебных споров | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 2 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 16 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 7 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 10 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 28 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 6 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 37 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 162 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 47 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 4 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 6 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 35 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 14 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 15 |
| 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 | 17 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 8 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 563 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 28 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 195 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 35 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 30 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 5 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 7 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 11 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 65 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 2 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 5 |
| 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 | 790 |
| 0004.0016.0162.1022 Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 1 |
| ИТОГО: | 2200 |