**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан

в налоговых органах Тамбовской области в 1 квартале 2023 года

В 1 квартале 2023 года в Управление поступили на рассмотрение 5954 письменных обращений граждан, это на 43 % больше, чем в 1 квартале 2022 года (с учетом обращений, поступивших в налоговые инспекции области за аналогичный период 2022 года). Из них, 3385 обращений (57 % от общего количества) поступили в электронном виде: 1455 интернет - обращений направлены через электронные сервисы ФНС России; 1765 обращений через ГП-3; 35 обращений поступили из ФНС России; 58 обращений поступило из МИ ФНС России по ЦОД, УФНС и ИФНС по субъектам РФ; 67 обращения из других ведомств; 5 обращений через портал государственных услуг.

Через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» обратились 303 граж­дан (или 5 % от общего количества обратившихся), что больше на 25% или 77 граждан аналогичного периода 2022 года (с учетом обращений, поступивших в налоговые инспекции области за 1 квартал 2022 года). Через электронные сервисы «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» поступило 61 обращений (или 1% от общего количества), что меньше на 92% или 726 обращений аналогичного периода 2022 года (с учетом обращений, поступивших в налоговые инспекции области за 1 квартал 2022 года). Через «Личный кабинет индивидуального предпринимателя» поступило 888 обращений (или 15% от общего количества обратившихся), что больше на 29% или 255 обращений аналогичного периода 2022 года (с учетом обращений, поступивших в налоговые инспекции области за 1 квартал 2022 года). Через «Личный кабинет юридического лица» поступило 203 обращений (или 3% от общего количества обратившихся).

На личный приём к руководству Управления в 1 квартале 2023 года обратилось 6 граждан (в аналогичном периоде 2022 года на личный приём обратились 5 граждан). На личный приём к руководству инспекций в 1 квартале 2022 года обратились 7 граждан.

Анализ показывает, что за истекший период в своих обращениях граждане наиболее часто затрагивали следующие вопросы:

- оказание услуг в электронной форме, пользование информационными ресурсами – 1427 (24 %);

- возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов – 726 (12 %);

- задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 556 (9%);

- налог на доходы физических лиц – 522 (8,8 %);

- налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 475 (8%);

- налоговые преференции и льготы физическим лицам – 442 (7%);

- учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН – 235 (4%);

- доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом – 211 (4%);

- актуализация сведений об объектах налогообложения – 203 (3%).

Всего в 1 квартале 2023 года на исполнении в Управлении находились 6243 письменных обращений, с учётом документов, перешедших с декабря 2022 года. Рассмотрено в отчётном периоде с направлением письменного ответа 5488 обращения. Из них: по 4581 обращению даны разъяснения; по 9 обращениям отказано в удовлетворении; 813 обращений удовлетворено; 85 обращения направлены на исполнение по принадлежности в другой налоговый орган. Направлено в дело 40 обращение (т.к. направлены налогоплательщиками для сведения и не требовали исполнения). Остались на исполнении 715 обращений.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2023 по 31.03.2023

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0066 Нормативное правовое регулирование государственной службы Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0024.0078 Соблюдение служебной дисциплины на гражданской службе | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 2 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0126 Отсутствует адресат обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0127 Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса | 3 |
| 0001.0002.0027.0128 Некорректные обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0129 Обращения, не поддающиеся прочтению | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 9 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 6 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 10 |
| 0001.0002.0027.0136 Рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 15 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 28 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора |  |
| 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 2 |
| 0002.0006.0065.0258 Нормативное правовое регулирование в сфере труда | 1 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 124 |
| 0003.0008.0079.0503 Игорный бизнес. Лотереи | 4 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 442 |
| 0003.0008.0086.0539 Водный налог | 2 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 53 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 81 |
| 0003.0008.0086.0542 Налог на добычу полезных ископаемых | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 66 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 92 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 522 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 6 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 475 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 8 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 235 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 64 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 203 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 7 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 80 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 58 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 726 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 556 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 26 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 18 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 211 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1427 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 2 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 77 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 56 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 33 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 12 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 45 |
| 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 | 95 |
| 0003.0012.0132.0877 Оказание услуг в электронном виде добавь | 15 |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | 44 |
| 0005.0005.0055.1131 Выделение жилья молодым семьям, специалистам | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 5954 |

Начальник общего отдела О.И. Шаманова