**СВЕДЕНИЯ**

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

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**в Управление ФНС России по Республике Мордовия**

**в январе 2024 года**

По состоянию на 31.01.2024 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия поступило 131 обращение. Из них:

– в базе данных «Заявления граждан» зарегистрировано 158 обращений граждан, что составляет 74,5% от количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (212).

– по омниканальной системе СООН поступило 1155 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 292 (25,3%); обращения в свободной форме – 625 (54,1%); ЛК ИП (и прочие) – 238 (20,5%). Из них размещено на ССТУ.РФ – 869 обращений.

По базе данных «Заявления граждан» обращения поступили:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 4** | 2,5% | – через сайт ФНС России |
| **– 3** | 1,9% | – через Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц |
| **– 92** | 58,2% | – через Личный кабинет налогоплательщика юридического лица |
| **– 14** | 8,9% | – через Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя |
| **– 12** | 7,6% | – через ФНС России |
| **– 1** | 0,6% | – через МИ ФНС России по ЦОД |
| **– 18** | 11,4% | – через другой территориальный налоговый орган |
| **– 10** | 6,3% | – от третьего лица |
| **– 4** | 2,5% | – лично (почтой), на бумаге |

Из 188 обращений поступило – 96 (60,8%) от юридических и – 62 (39,2%) от физических лиц.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 46** | (29,1%) | – Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 30** | (19%) | – Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами |
| **– 13** | (8,2%) | – Уклонение от налогообложения |
| **– 8** | (5,1%) | – Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом |
| **– по 7** | (4,4%) | – Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных – фондов; Регистрация физических лиц в качестве ИП |
| **– по 6** | (3,8%) | – Организация работы с налогоплательщиками; Налоговая отчетность |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,6% (1) до 3,5% (5) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде категория «Особая важность» присвоена одному обращению. Срок не наложен на два обращения. Без рассмотрения оставлено два обращения. Поступало 14 повторных обращений. Отозвано заявителем одно обращение. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других территориальных налоговых органов (в том числе из ФНС России) 31 обращение. Размещено на портале ССТУ.РФ – 7 обращений. Перенаправлено в иной территориальный налоговый орган (по подведомственности) – 4 обращения. Ответ заявителю дан другим налоговым органом на 5 обращений. В другие ведомства для рассмотрения по компетенции обращения не перенаправлялись. Обращения-запросы пользователей информации в соответствии с законом от 09.02.2009 №8-ФЗ – не поступали.

По территориальной принадлежности заявители, направившие обращения отчетном периоде, проживают в следующих регионах Российской Федерации:

Республика Мордовия\по районам РМ – 3 (1,9%); Республика Мордовия\ГО Саранск – 6 (3,8%); Республика Мордовия – 8 (5,1%); Калининградская область – 1 (0,6%); Московская область – 3 (1,9%); Нижегородская область – 1 (0,6%); Тюменская область – 1 (0,6%); г. Москва – 1 (0,6%).

В целом в базе данных «Заявления граждан» с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (30), на исполнении находилось 227 обращений, из них по 39 обращениям срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 188 обращений: удовлетворено – 37; дано разъяснение – 186; направлено письмо – 61; отклонено (не подтвердились сигналы) – 4.

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. Из общего количества обращений, с наступившим сроком исполнения – допущено одно нарушение срока.

На личный прием к руководителю (зам. руководителя) Управления ФНС России по Республике Мордовия в январе 2024 года граждане не обращались.