**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 ноябре 2023 года**

По состоянию на 30.11.2023 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия (в целом по республике) поступило 1630 обращений. Из них:

– в базе данных «Заявления граждан» зарегистрировано 294 обращение граждан, что составляет 86,2% от количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (341).

– по омниканальной системе СООН поступило 1336 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 577 (36,3%); и обращения в свободной форме – 757 (63,6%). Из них размещено на ССТУ.РФ – 888 обращений.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 18** | 6,1% | – через Интернет-сайт ФНС России |
| **– 7** | 2,4% | – через для физических лиц |
| **– 115** | 39,1% | – через Личный кабинет налогоплательщика юридического лица |
| **– 92** | 31,3% | – через Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя |
| **– 11** | 3,7% | – через ФНС России |
| **– 8** | 2,7% | – через другой территориальный налоговый орган |
| **– 20** | 6,8% | – от третьего лица |
| **– 1** | 0,3% | – Аппарат Президента РФ |
| **– 22** | 7,5% | – лично (почтой), на бумаге |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 64** | 21,8% | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом |
| **– 35** | 11,9% | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов |
| **– 34** | 11,6% | Организация работы с налогоплательщиками |
| **– 28** | 9,5% | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 26** | 8,8% | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов |
| **– 18** | 6,1% | 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов |
| **– по 13** | 4,4% | Налог на имущество; Налоговая отчетность |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,3% (1) до 3,4% (10) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде категория «Особая важность» не присваивалась. Срок наложен на все поступившие обращения. Повторных обращений не поступало. Обращения заявителями не отзывались. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других территориальных налоговых органов (в том числе из ФНС России) 18 обращений. Размещено на портале ССТУ.РФ 5 обращений. Перенаправлено в иной территориальный налоговый орган (по подведомственности) 5 обращений. Ответ заявителю дан другим налоговым органом на три обращения. В другие ведомства для рассмотрения по компетенции обращения не перенаправлялись. 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 **– 16** (5,4%); Республика Мордовия\ГО Саранск **– 22** (7,5%); Республика Мордовия **– 15** (5,1%); Краснодарский край **– 1** (0,3%); Красноярский край **– 1** (0,3%); Ставропольский край **– 1** (0,3%); Московская область **– 1** (0,3%); Нижегородская область **– 1** (0,3%); Пензенская область **– 2** (0,7%); Самарская область **– 1** (0,3%); г. Москва **– 3** (1,0%).

В целом, в базе данных «Заявления граждан» с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (74), на исполнении находилось 368 обращений, из них по 71 обращению, срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 297 обращений: удовлетворено – 86; дано разъяснение – 128; направлено письмо – 83; отклонено (не подтвердились сигналы) – 0.

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 (зам.руководителя) Управления ФНС России по Республике Мордовия в ноябре 2023 года граждане не обращались.