**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 декабре 2023 года**

По состоянию на 31.12.2023 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия поступило 1629 обращений. Из них:

– в базе данных «Заявления граждан» зарегистрировано 212 обращений граждан, что составляет 72,1% от количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (294).

– по омниканальной системе СООН поступило 1417 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 371 (35,6%); обращения в свободной форме – 847 (59,4%) и прочие – 199 (4,8%) . Из них размещено на ССТУ.РФ – 888 обращений.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **12** | 5,7% | – через Интернет-сайт ФНС России |
| **3** | 1,4% | – через Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц |
| **95** | 44,8% | – через Личный кабинет налогоплательщика юридического лица |
| **11** | 5,2% | – через Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя |
| **1** | 0,5% | – GOSUSLUGI.RU |
| **11** | 5,2% | – через ФНС России |
| **31** | 14,6% | – через другой территориальный налоговый оргаан |
| **12** | 5,7% | – от третьего лица |
| **36** | 17,0% | – лично (почтой), на бумаге |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 38** | 17,9% | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами |
| **– 27** | 12,7% | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 21** | 9,9% | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов |
| **– 15** | 7,1% | Организация работы с налогоплательщиками |
| **– 12** | 5,7% | Налоговая отчетность |
| **– 11** | 5,2% | Транспортный налог |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,5% (1) до 4,7% (10) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде категория «Особая важность» присвоена одному обращению. 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) 42 обращения. Размещено на портале ССТУ.РФ 6 обращений. Перенаправлено в иной территориальный налоговый орган (по подведомственности) 4 обращения. Ответ заявителю дан другим налоговым органом на 3 обращения. В другие ведомства для рассмотрения по компетенции перенаправлено одно обращение. Без рассмотрения обращения не оставлялись. В анализируемом периоде поступило одно обращение-запрос пользователей информации в соответствии с законом от 09.02.2009 №8-ФЗ в УФНС по РМ.

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

Республика Мордовия/ по районам РМ –**20** (9,4%); Республика Мордовия\ГО Саранск – **29** (13,7%); Республика Мордовия – **9** (4,2%); Воронежская область – **1** (0,5%); Московская область – **3** (1,4%); Нижегородская область – **1** (0,5%); Тверская область – **1** (0,5%); Ульяновская область – **1** (0,5%); г. Москва – **5** (2,4%).

В целом, в базе данных «Заявления граждан» с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (67), на исполнении находилось 279 обращений, из них по 31 обращению, срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 279 обращений: удовлетворено – 94; дано разъяснение – 118; направлено письмо – 62; отклонено (не подтвердились сигналы) – 5.

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 декабре 2023 года граждане не обращались.