**Сведения**

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

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**в Управление ФНС России по Республике Мордовия**

**в I квартале 2023 года**

В **I квартале** 2023 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия поступило 3572 обращения. Из них:

– в базе данных «Заявления граждан» зарегистрировано 816 обращений граждан, что в 1,2 раза больше количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (723).

– по омниканальной системе СООН поступило в целом – 2756 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 1037 (37,6%); и обращения в свободной форме – 1719 (62,4%). Из них размещено на ССТУ.РФ – 1791 обращение.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **январь** | **февраль** | **март** | **1 кв.** | % 1 кв. |
|  **через Интернет-сайт** | 13 | 8 | 13 | **34** | 4,2 |
|  **через ЛК ЮЛ** | 62 | 84 | 73 | **219** | 26,8 |
|  **через ЛК ФЛ** | 3 | 8 | 9 | **20** | 2,5 |
|  **через ЛК ИП** | 143 | 113 | 159 | **415** | 50,9 |
|  **GOSUSLUGI.RU**  | 2 |   | 1 | **3** | 0,4 |
|  **через ФНС России** | 5 | 6 | 9 | **20** | 2,5 |
|  **через МИ ЦОД**  | 5 |   |   | **5** | 0,6 |
|  **через другой территориальный налоговый орган** | 16 | 11 | 11 | **38** | 4,7 |
|  **от третьего лица** | 11 | 13 | 19 | **43** | 5,3 |
|  **Аппарат Президента РФ**  |   |   |   | **0** | 0,0 |
|  **лично (почтой), на бумаге**  | 4 | 5 | **10** | **19** | 2,3 |
| **ИТОГО** | **264** | **248** | **304** | **816** | 100,0 |
| **– Жизненные ситуации**  | 366 | 325 | 346 | **1037** | 37,6 |
| **– в свободной форме** | 582 | 506 | 631 | **1719** | 62,4 |
| **СООН** | **948** | **831** | **977** | **2756** | 100,0 |
| **ВСЕГО** | **1212** | **1079** | **1281** | **3572** |   |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 161** | (19,7%) | Налоговая отчетность; |
| **– 145** | (17,8%) | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН; |
| **–110** | (13,5%) | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом; |
| **– 62** | (7,6%) | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов; |
| **– 57** | (7,0%) | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов; |
| **– 51** | (6,3%) | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов; |
| **– 41** | (5,0%) | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами; |
| **– 33** | (4,0%) | Организация работы с налогоплательщиками; |
| **– 18** | (2,2%) | Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов; |
| **– 17** | (2,1%) | Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей; |
| **– по 15** | (1,8%) | Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц ; и Налог на имущество. |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,1% (1) до 1,7% (14) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде срок наложен на все поступившие обращения. Категория «Особая важность» присвоена одному обращению. Поступило 8 повторных обращений. Обращения заявителями не отзывались. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других территориальных налоговых органов (в том числе из ФНС России) 63 обращения. Размещено на портале ССТУ.РФ 10 обращений. Перенаправлено в иной территориальный налоговый орган 11 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 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 | **49** | 6,0% |
|  Республика Мордовия\ГО Саранск | **18** | 2,2% |
| Чувашская Республика | **1** | 0,1% |
| Астраханская область | **2** | 0,2% |
| Московская область | **2** | 0,2% |
| Мурманская область | **3** | 0,4% |
| Нижегородская область | **1** | 0,1% |
| Пензенская область | **1** | 0,1% |
| Ростовская область | **1** | 0,1% |
| Рязанская область | **1** | 0,1% |
| Самарская область | **1** | 0,1% |
| Саратовская область | **1** | 0,1% |
| Ярославская область | **1** | 0,1% |
| г. Москва | **2** | 0,2% |
| г. Санкт-Петербург | **1** | 0,1% |
| Без адреса (в @ форме) | **731** | 89,6% |
| **ИТОГО:** | **816** | 100% |

Обращения граждан по базе данных «Заявления граждан», поступившие в отчетном периоде, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления ФНС России по Республике Мордовия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 06 - ОИБ | **6** | 0,7% |
| 07 - ОКВТП И ИТ | **2** | 0,2% |
| 09 - ООГУ | **200** | 24,5% |
| 10 - ОРУН | **201** | 24,6% |
| 11 - ОККСНР | **91** | 11,2% |
| 12 - ОККСНИ | **21** | 2,6% |
| 13 - ОКК НДФЛ СВ №1 | **32** | 3,9% |
| 14 - ОКК НДФЛ СВ №2 | **20** | 2,5% |
| 15 - ОКК НДС №1 | **15** | 1,8% |
| 16 - ОКК НДС №2 | **4** | 0,5% |
| 17 - ОКК | **3** | 0,4% |
| 19 - ОПАПНП | **3** | 0,4% |
| 21 - ООК №1 | **28** | 3,4% |
| 22 - ООК №2 | **14** | 1,7% |
| 24 - ОУСРБ | **129** | 15,8% |
| 25 - ОПВЗ | **14** | 1,7% |
| 26 - ОПУД | **2** | 0,2% |
| 27 - ОУЗФЛ | **16** | 2,0% |
| 28 - ООПБ | **1** | 0,1% |
| 30 - ПО №2 | **14** | 1,7% |
| **ИТОГО:** | **816** | 100,0% |

В целом, в базе данных «Заявления граждан» с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (33), на исполнении находилось 849 обращений, из них по 80 обращениям срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 769 обращений: Удовлетворено – 267; Дано разъяснение – 367; Направлено письмо – 128; Отклонено (не подтвердились сигналы) – 7.

 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.

На личном приеме граждан у руководителя (зам. руководителя) Управления ФНС Росси по Республике Мордовия в I квартале 2023 года принято 3 физических и 1 представитель юридического лица, по следующим вопросам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | – 2 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | – 1 | Дано разъяснение |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | – 1 | Дано разъяснение |