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

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**в Управление ФНС России по Республике Мордовия**

**в 3 квартале 2023 года**

В 3 квартале 2023 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия (в целом по республике) поступило 3466 обращений. Из них:

– в БД «Заявления граждан», зарегистрировано 1172 обращения граждан, что составляет 95,9% от обращений, поступивших в предшествующем периоде (1222).

– по омниканальной системе СООН поступило в целом – 2294 обращения, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 798 (34,8%); и обращения в свободной форме – 1496 (65,2%). Из них размещено на ССТУ.РФ – 1523 обращения.

По БД "ЗГ" (1172) – обращения поступили, в т.ч.:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **июль** | **август** | **сентябрь** | **3 кв.** | **%**  **3 кв.** | **09 мес.** | **09 %** |
| **– по Интернету–сайт ФНС = @** | 3 | 16 | 9 | **28** | ***2,4*** | **108** | ***3,4*** |
| **– через ЛК–2 ЖАЛОБА** | 4 | 6 | 9 | **19** | ***1,6*** | **62** | ***1,9*** |
| **– через ЛК–3\_ЮЛ** | 133 | 67 | 211 | **411** | ***35,1*** | **1034** | ***32,2*** |
| **– через ЛК–ИП** | 220 | 168 | 138 | **526** | ***44,9*** | **1517** | ***47,3*** |
| **– ГП\_3** | 1 | 1 |  | **2** | ***0,2*** | **5** | ***0,2*** |
| **– GOSUSLUGI.RU (ФГИС ДО)** |  |  |  | **0** | ***0,0*** | **3** | ***0,1*** |
| **– через ФНС России (ЦА)** | 5 | 8 | 8 | **21** | ***1,8*** | **66** | ***2,1*** |
| **– через МИ ЦОД** | 2 |  | 1 | **3** | ***0,3*** | **9** | ***0,3*** |
| **– через другой ТНО** | 22 | 27 | 14 | **63** | ***5,4*** | **150** | ***4,7*** |
| **– от третьего лица** | 20 | 13 | 18 | **51** | ***4,4*** | **149** | ***4,6*** |
| **– Аппарат Президента РФ** | 1 |  |  | **1** | ***0,1*** | **1** | ***0,0*** |
| **– лично (почтой), на бумаге** | 16 | 17 | 14 | **47** | ***4,0*** | **106** | ***3,3*** |
| **ИТОГО** | **427** | **323** | **422** | **1172** | ***100,0*** | **3210** | ***100,0*** |
| **– Сайт** | 3 | 16 | 9 | **28** | ***2,4*** | **108** | ***3,4*** |
| **– GOSUSLUGI.RU** | 0 |  |  | **0** | ***0,0*** | **3** | ***0,1*** |
| **– ЛК** | 357 | 241 | 357 | **955** | ***81,5*** | **2612** | ***81,4*** |
| **– На бумаге** | 37 | 30 | 29 | **96** | ***8,2*** | **255** | ***7,9*** |
| **– СЭД** | 29 | 35 | 27 | **91** | ***7,8*** | **227** | ***7,1*** |
| **– ГП\_3** | 1 | 1 |  | **2** | ***0,2*** | **5** | ***0,2*** |
|  | **427** | **323** | **422** | **1172** | ***100,0*** | **3210** | ***100,0*** |
| **– Жизненные ситуации** | 205 | 223 | 370 | **798** | ***34,8*** | **2559** | *34,8* |
| **– в свободной форме** | 451 | 450 | 595 | **1496** | ***65,2*** | **4791** | *65,2* |
| **СООН** | 656 | 673 | 965 | **2294** | ***100,0*** | **7350** | *100,0* |
| **ВСЕГО** | **1083** | **996** | **1387** | **3466** |  | **10560** |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 195** | (16,64%) | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 182** | (15,53%) | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом |
| **– 162** | (13,82%) | Госпошлины |
| **– 139** | (11,86%) | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов |
| **– 115** | (9,81%) | Организация работы с налогоплательщиками |
| **– 84** | (7,17%) | Налоговая отчетность |
| **– 44** | (3,75%) | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов |
| **– 43** | (3,67%) | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов |
| **– 34** | (2,9%) | Уклонение от налогообложения |
| **– 25** | (2,13%) | Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 00,9% (1) до 1,4% (16) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде срок наложен на все поступившие обращения. Категория "Особая важность" – присвоена 12 обращениям. Поступило 15 повторных обращений. Обращения заявителями не отзывались. Срок исполнения продлен по 1 обращению. Поступило из других ТНО (в т.ч. из ФНС России) – 86 обращений. Размещено на портале ССТУ.РФ – 26 обращений. Перенаправлено в иной ТНО – 24 обращения. Дан ответ другим НО –8 обращений. В другие ведомства для рассмотрения по компетенции обращения не перенаправлялись. Оставлено без рассмотрения (в т.ч. анонимка) – 1 обращение. 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 | **26** | 2,2% |
| Республика Мордовия\ГО Саранск | **23** | 2,0% |
| Республика Мордовия | **21** | 1,8% |
| Курская область | **1** | 0,1% |
| Московская область | **5** | 0,4% |
| Пензенская область | **2** | 0,2% |
| Ростовская область | **1** | 0,1% |
| Рязанская область | **1** | 0,1% |
| Саратовская область | **1** | 0,1% |
| Свердловская область | **1** | 0,1% |
| г. Москва | **9** | 0,8% |
| Без адреса (@-почта) | **1080** | 92,2% |
| Приволжский федеральный округ | **1** | 0,1% |
| **ИТОГО:** | **1172** | 100 % |

Обращения граждан БД "ЗГ", поступившие в отчетном периоде, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления ФНС России по Республике Мордовия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 01 - ОО | 1 | 0,1% |
| 03 - ОБ | 1 | 0,1% |
| 06 - ОИБ | 6 | 0,5% |
| 09 - ООГУ | 245 | 20,9% |
| 10 - ОРУН | 265 | 22,6% |
| 11 - ОККСНР | 153 | 13,1% |
| 12 - ОККСНИ | 28 | 2,4% |
| 13 - ОКК НДФЛ СВ №1 | 18 | 1,5% |
| 14 - ОКК НДФЛ СВ №2 | 30 | 2,6% |
| 15 - ОКК НДС №1 | 3 | 0,3% |
| 16 - ОКК НДС №2 | 1 | 0,1% |
| 17 - ОКК | 3 | 0,3% |
| 19 - ОПАПНП | 7 | 0,6% |
| 20 - ОВНП | 2 | 0,2% |
| 21 - ООК №1 | 49 | 4,2% |
| 22 - ООК №2 | 8 | 0,7% |
| 23 - АО | 1 | 0,1% |
| 24 - ОУСРБ | 305 | 26,0% |
| 25 - ОПВЗ | 17 | 1,5% |
| 26 - ОПУД | 1 | 0,1% |
| 27 - ОУЗФЛ | 9 | 0,8% |
| 28 - ООПБ | 3 | 0,3% |
| 29 - ПО №1 | 1 | 0,1% |
| 30 - ПО №2 | 15 | 1,3% |
| **ИТОГО:** | **1172** | 100 % |

В целом, в базе данных "ЗГ", с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (220), на исполнении находилось 1384 обращения, из них по 220-и обращениям срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 11172-х обращений: удовлетворено – 419; Дано разъяснение – 476; Направлено письмо – 160; Отклонено (не подтвердились сигналы) – 109.

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 или заместителям руководителя Управления ФНС России по Республике Мордовия в июле месяце заявители не обращались.