**Справка**

о работе с обращениями граждан в УФНС России по Красноярскому краю

во 2 квартале 2023 года

В Управлении Федеральной налоговой службы по Красноярскому краю (далее Управление) во 2 квартале 2023 года находилось на исполнении **1157**обращений граждан, поступивших по различным каналам связи. Всего в базу данных «Канцелярия ЗГ» Управления поступило - **696**обращений граждан, через Омниканальную платформу (СООН) – **309** обращений.Из общего количества поступившихобращений - **50%** (503 обращения) составляют интернет – обращения, в том числе – **25%** (253 обращения), поступившие через личный кабинет налогоплательщика - физического лица или индивидуального предпринимателя (сервис ЛК-2, ЛК ИП). Перенаправлено в Управление в текущем периоде: - из ФНС России и других территориальных налоговых органов – **251;** - от сторонних организаций – **85;** - от юридических лиц – **104** и - от индивидуальных предпринимателей - **20** обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в целом **увеличилось** **в 1,5 раза** (во 2 квартале 2022 года находилось на исполнении – **775** обращений), количество интернет - обращений **увеличилось** **в 2,4 раза** (во 2 квартале 2022 года поступило - **214** интернет - обращений).

В отчетном периоде все обращения, поступившие в Управление для рассмотрения и подготовки ответа, поставлены на контроль и исполнены без нарушений сроков. Рассмотрено в структурных подразделениях Управления с направлением ответа – **871** обращение, перенаправлено в другие федеральные органы и ведомства - **159** обращений граждан. До 5 дней рассмотрено - 278 обращений **(27%),** до 15 дней - 384 обращений **(37%)** и до 30 дней рассмотрено - 337 обращений **(33%).** Кроме того, у 31 обращения **(3%)** по объективным причинам продлен срок исполнения свыше 30 дней.По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на - 770 обращений **(83%),** удовлетворено по результатам рассмотрения обращения в - 32 случаях **(3%),** отозвано заявителями - 133 жалобы (обращения) **(14%)**.Сводная справка о поступлении и рассмотрении письменных обращений граждан с 01.04.2023 по 30.06.2023 прилагается (**приложение 1).**

По тематике обращений, поступивших в текущем периоде, преобладают вопросы **администрирования налогов** **физических лиц** - 190 обращений **(19%),** **в 1.4 раза больше** 2 квартала 2022 года. По налогу **на доходы физических лиц** обратился - 121 заявитель, по **налогу на имущество** - 44, по **земельному налогу** - 11, по **транспортному** **налогу** – 12, по актуализации сведений об объектах налогообложения – 2 заявителя. Граждан интересовали вопросы, связанные с порядком возврата подоходного налога за приобретение жилья, лечение, обучение, необходимость сдачи декларации о доходах в случае продажи недвижимости или имущества, суммы начисленных налогов на объекты налогообложения.

Остаются актуальными в текущем квартале вопросы **обжалования решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий** **(бездействия) должностных лиц** – 180 обращений **(18%),** в **1,8 раза** **больше 2** квартала2022 года. Из общего количества таких обращений - 49% составляют вопросы, связанные с обжалованием решений налоговых органов, вынесенных по результатам камеральных и выездных налоговых проверок, решений о принятии обеспечительных мер, а также по обжалованию действий должностных лиц инспекций при проведении мероприятий налогового контроля (истребование документов, допросы, осмотры, экспертиза). Вопросы, связанные с обжалованием действий налоговых органов по отказу в исполнении заявления о распоряжении путем возврата (зачета) суммой денежных средств, формирующих положительное сальдо ЕНС налогоплательщика - составляют 10%. Остальные обращения по вопросам обжалования решений о государственной регистрации, отказе в регистрации, а также вопросам приостановления операций по счетам.

Обращались граждане во 2 квартале 2023 года по вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 114 обращений **(11%),** **в 1,1 раза** **больше** аналогичного периода прошлого года. Граждане информировали налоговый орган о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

По вопросам **урегулирования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 65 обращений **(6%),** **в 1.1 раза больше** аналогичного периода прошлого года, по вопросам **возврата и зачета излишне уплаченных или взысканных** **сумм** **налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов** – 65 обращений **(6%),** **в 7 раз** больше 2 квартала 2022 года. Граждане обращались по вопросам возврата оплаченных сумм налогов, высказывали несогласие с образованием у них сумм задолженности по имущественным налогам, начислении штрафов и пени за несвоевременную уплату налогов.

Поступали обращения по вопросам **надзора в области организации и проведения азартных** **игр и лотерей** – 41 обращение **(4%),** **государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей** – 32 обращения **(3%**), **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** - 30 обращений **(3%)** и другим вопросам.

Справки о входящей корреспонденции **по тематике** обращений граждан, поступивших в Управление (в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации) в **приложениях №2** и **№3,** а диаграмма основных вопросов, затронутых гражданами в своих обращениях, в **приложении № 4.**

В приемных Управления и территориальных налоговых органов края в текущем периоде осуществлялся личный прием граждан в установленном порядке. На личном приёме руководством Управления принято - **2** гражданина. В ходе личного приема гражданам даны устные разъяснения по решению проблемных вопросов, принято 1 письменное заявление.

В территориальных налоговых органах Красноярского края в текущем периоде находилось на исполнении **24606** обращений, в том числе поступило во 2 квартале на исполнение - **22137** обращений граждан, что на 3532 обращения (**в 1,2 раза**) **больше** аналогичного периода прошлого года.

Рассмотрено в территориальных налоговых органах в текущий период – **20075** обращений, направлено для исполнения и ответа в другие государственные органы и ведомства – **2697** обращений. В срок до 5 дней рассмотрено – 9088 обращений **(40%),** до 15 дней - 10741 обращение **(47%)** и до 30 дней - 2826 обращений **(18%),** кроме того, у 31 обращения по объективным причинам продлен срок исполнения. По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на – **19386** обращений граждан.

Все обращения, поступившие в налоговые органы края, требующие ответа, ставятся в обязательном порядке на контроль. На основании отчетов, представленных территориальными налоговыми органами края, во 2 квартале 2023 года нарушений исполнительской дисциплины не выявлено. Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в Управлении и территориальных налоговых органах края ежемесячно докладывается руководителю Управления.

Активность граждан во 2 квартале 2023 года в разрезе налоговых органов Красноярского края представлена в прилагаемой диаграмме **(приложение № 5).**

В тематике обращений, поступивших в налоговые органы края, преобладают вопросы **налогообложения доходов физических лиц –** 5840 **(26%** от общего количества обращений**),** **урегулирования задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных** **внебюджетных фондов** – 3439 **(16%)** обращений. Наибольшая доля обращений налогоплательщиков по вопросам налогообложения доходовфизических лицсвязана с рассмотрением заявлений о подтверждении права налогоплательщиков на получение социальных и имущественных вычетов, а так же в отношении расчетов НДФЛ по доходам, полученным от продажи (дарения) объектов недвижимости, подлежащих камеральной налоговой проверке и деклараций 3-НДФЛ.

В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, устранения причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, Управлением и территориальными налоговыми органами края во 2 квартале 2023 года приняты следующие меры:

- на постоянной основе в телефонном и письменном режиме проводились разъяснения порядка исчисления имущественных налогов, а также порядка использования налогоплательщиками предусмотренных федеральным, местным законодательством и законодательством субъекта льгот при обращении собственников объектов недвижимого имущества, земельных участков и транспортных средств;

- проведена работа с индивидуальным предпринимателями, применяющими специальные налоговые режимы, по их побуждению к представлению заявлений на льготу по налогу на имущество физических лиц;

- осуществлялось взаимодействие с регистрирующими органами и органами местного самоуправления по вопросам уточнения сведений о земельных участках, объектах недвижимости и транспортных средствах, необходимых для исчисления имущественных налогов физическим лицам;

- проводится работа по взысканию задолженности, которая предусматривает направление налогоплательщикам уведомлений о наличии отрицательного сальдо ЕНС, по информированию налогоплательщиков по предоставлению отсрочки/рассрочки в рамках главы 9 НК РФ;

*-* проведены информационные кампании о необходимости декларирования доходов, о налоговых льготах при налогообложении имущества за 2022 год, о привлечении налогоплательщиков к подаче «Согласия налогоплательщика, плательщика сборов, плательщика страховых взносов, налоговых агентов на информирование о наличии недоимки и (или) задолженности по пеням, штрафам, процентам», о введении института ЕНС;

- в целях исключения нарушения сроков проведения камеральных налоговых проверок по налоговым декларациям формы 3-НДФЛ, отраслевым отделом Управления проводился ежедневный мониторинг в территориальных налоговых органах края;

- в целях информирования налогоплательщиков транслировались на радио «99,1 FM» разработанные Управлением аудио ролики о регистрации в качестве самозанятых (НПД), электронной регистрации бизнеса и использования сервиса сайта ФНС России «Типовой устав», необходимости декларирования доходов, введения института ЕНС;

- сотрудники налоговых органов принимали участие в работе передвижного консультативно-диагностического центра «Доктор Войно - Ясенецкий (св. Лука)».

- на плазменных экранах г. Красноярска транслировались разработанные Управлением видеоролики о необходимости декларирования доходов, полученных в 2022 году.

Приложение: 5 приложений в одном файле.