СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации

в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в феврале 2022 года

1. Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан

В УФНС России по Самарской области в феврале 2022 года на рассмотрении находилось 285 обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило - 55 интернет-обращений (19,3% от общего числа), 4 обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (1,4% от общего числа), 8 обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (2,8% от общего числа), 32 обращения (11,22% от общего числа) поступило из ФНС России, 46 обращений (16,14% от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, 7 обращений (2,45% от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – 133 обращения (46,7% от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений уменьшилось на 24,6% (в феврале 2021 года поступило 378 обращений), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2021 года уменьшилось в 2 раза - 67 обращений (в феврале 2021 года поступило 131 электронное обращение).

Наибольший удельный вес обращений граждан в феврале 2022 года составляли вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 62 обращения (21,75% от общего числа), из них по вопросу уклонения от налогообложения поступило 47 обращений (16,5% от общего числа обращений), по вопросу контроля - 15 обращений (5,3% от общего числа).

Граждан интересовали вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 56 обращений (19,6% от общего числа). Большую часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Поступали жалобы граждан на неправомерное начисление имущественных налогов, нарушение сроков предоставления налогового уведомления на уплату налогов и возврата налогового вычета.

Оставались актуальными для граждан вопросы администрирования имущественных налогов – 31 обращение (10,9% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 21 обращение (7,4% от общего числа), транспортного налога – 4 обращения (1,4% от общего числа) и земельного налога – 5 обращений (1,75% от общего числа). Направлялись сведения для предоставления льгот по уплате налога – 1 обращение (0,4% от общего числа). Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога.

Также поступали вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 27 обращений (9,47% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

В феврале 2021 года также поступали обращения по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 21 обращение (7,4% от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков – 22 обращения (7,7% от общего числа). В ряде писем возникали вопросы, связанные с отсутствием сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, а также с оформлением документов, представляемых в регистрирующий орган при государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств – 6 обращений (2,1% от общего числа). Заявители продолжали обращаться с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика, а также просили внести соответствующие изменения в ЕГРН – 4 обращений (1,4% от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения от граждан по вопросам применения контрольно-кассовой техники – 20 обращений (7% от общего числа).

Одновременно с этим, незначительное количество писем содержало вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 10 обращений (3,5% от общего числа). Граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам, а также взысканием недоимки по страховым взносам, образовавшимся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам.

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 9 обращений (3,15% от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса, занятого в пострадавших от коронавируса отраслях, включая малое и среднее предпринимательство.

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.02.2022 по 28.02.2022 приведена в приложении № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан из УФНС России по г. Санкт-Петербургу. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.02.2022 по 28.01.2022 приведена в приложении № 2.

В целях обеспечения прав граждан на получение информации, своевременного и оперативного реагирования на возникающие у населения вопросы Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области организован личный прием граждан, который является наиболее эффективной формой работы с населением.

Аппаратом Управления Федеральной налоговой службы по Самарской области за февраль 2022 года принято – 7 граждан. В аналогичный период 2021 года в связи с принятием мер по предупреждению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Самарской области, личный прием граждан должностными лицами налоговых органов ФНС России по Самарской области был ограничен. Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были устно даны подробные разъяснения.

УФНС России по Самарской области уделяет большое значение организации работы с обращениями граждан в налоговых органах, постоянно проводит работу по совершенствованию делопроизводства по обращениям граждан, по повышению качества подготовки ответов на обращения граждан.

Кроме этого, информация об организации работы с обращениями граждан ежемесячно представляется в Аппарат Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружает информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ (далее – Портал ССТУ).

В феврале 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 291обращения граждан, поступивших в Управление.

2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях

УФНС России по Самарской области

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено 285 обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 214 обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 499 обращений граждан, что на 11,7% меньше, чем за аналогичный период 2021 года (в феврале 2021 года на контроле находилось 565 обращений).

В феврале 2022 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления перенаправлено 32 обращения граждан, что на 8,6% меньше аналогичного периода 2021 года (35 обращений).

41 обращение (14,4% от общего количества поступивших обращений) направлено в подведомственные территориальные налоговые органы и другие государственные органы по компетенции с уведомлением заявителей для всестороннего рассмотрения вопросов и постановки на контроль с соблюдением сроков, установленных законодательством Российской Федерации. В результате рассмотрения обращений в Управлении в феврале 2022 года требования заявителей удовлетворены (решено положительно) по 94 обращениям, отказано в удовлетворении по 35 обращениям, даны разъяснения по 181 обращению. По состоянию на 01.03.2022 не исполнено осталось 199 обращений в связи с более поздним сроком исполнения.

Все обращения граждан поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

3. Состояние исполнительской дисциплины

в территориальных органах ФНС России по Самарской области

Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области в подведомственные территориальные органы ФНС России по Самарской области было направлено для рассмотрения и подготовки ответа заявителю 17 обращений граждан (6% от общего числа обращений).

Обращения граждан, направленные на рассмотрение в территориальные органы ФНС России, в обязательном порядке ставятся на контроль и считаются исполненными только при поступлении в Управление копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

В феврале 2022 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило 6089 обращений граждан, в том числе 4654 электронных обращения. По сравнению с февралем 2021 года (5844) количество обращений увеличилось на 4,2%.

Наибольшее количество обращений поступило в:

- Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области – 985 обращений (16,2% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 21 по Самарской области - 921 обращение (15,12% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 15 по Самарской области - 794 обращения (13,03% от общего количества обращений).

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» территориальные органы ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружают информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД на Портал ССТУ. В феврале 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 6137 обращений граждан, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в феврале 2022 года принято на личном приеме – 15 граждан, что более чем в 3 раза меньше аналогичного периода 2021 года (в ферале 2021 года принято 49 граждан). В том числе проведено 12 выездных приемов граждан на ТОРМах, в ходе которых принято 8 граждан, что в 2 раза меньше февраля 2021 года (15), что отражено в приложении №3.

В отчетном периоде все обращения граждан в территориальных налоговых органах Самарской области поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Приложение №1

**СПРАВКА**

**по тематике обращений граждан**

**с 01 по 28 февраля 2022 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0023.0064 Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0024.0082 Урегулирование конфликта интересов на гражданской службе | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 1 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 1 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 25 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 1 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 10 |
| 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 1 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 5 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 3 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 4 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 21 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 27 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 3 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 9 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 3 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 4 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 2 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 14 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 21 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 10 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 2 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 47 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 3 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 1 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 6 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 3 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 20 |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 31 |
| 0003.0008.0087.0580 Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | 1 |
| 0003.0012.0132.0877 Оказание услуг в электронном виде  | 1 |
| ИТОГО: | 285 |