**СПРАВКА**

**о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации**

**в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области за 9 месяцев 2022 года**

1. **Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан**

В УФНС России по Самарской области за 9 месяцев 2022 года на рассмотрении находилось **3315** обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН – **263** обращения (**7,9%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **627** интернет-обращений (**18,9%** от общего числа), **53** обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**1,6%** от общего числа), **103** обращения поступило из интерактивного сервиса ЛК (**3,1%** от общего числа), **456** обращений (**13,8%** от общего числа) поступило из ФНС России, **430** обращений (**13%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **61** обращение (**1,8%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **1314** обращений (**39,6%** от общего числа), **8** обращений – по электронной почте (**0,2%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений **увеличилось на 4,4%** (за 9 месяцев 2021 года поступило 3174 обращения).

Существенный удельный вес обращений граждан за 9 месяцев 2022 года составляли обращения, **затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **639** обращений (**19,3%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **426** обращений (**12,6%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **213** обращений (**6,4%** от общего числа).

Граждан интересовали **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **512** обращений (**15,4%** от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 444** обращения (**13,4%** от общего числа).

Оставались актуальными для граждан **вопросы администрирования имущественных налогов** – **308** обращений (**9,3%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **171** обращение (**5,2%** от общего числа), транспортного налога – **62** обращения (**1,9%** от общего числа) и земельного налога – **40** обращений **(1,2%** от общего числа). Поступило **10** обращений граждан по **вопросам актуализации сведений об объектах налогообложения** (**0,3%** от общего числа), **6** обращений (**0,2**% от общего числа) - по **вопросам получения налоговых уведомлений об уплате налога.** Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **19** обращений (**0,6%** от общего числа).

За 9 месяцев 2022 года значительное количество писем содержало **вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **292** обращения (**8,8%** от общего числа).

Также от граждан поступали обращения **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **240** обращений (**7,2%** от общего числа).

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **239** обращений (**7,2%** от общего числа), в том числе о предоставлении отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа – **30** обращений (**0,9%** от общего числа).

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **234** обращения **(7,1%** от общего числа): **по государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** – **85** обращений (**2,6%** от общего числа), **по** **внесению изменений в ЕГРН** – **93** обращения **(2,8%** от общего числа), **получения и отказа от ИНН – 56** обращений **(1,7%** от общего числа).

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась **вопросов организации работы с налогоплательщиками** – **90** обращений (**2,7%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **84** обращения (**2,5%** от общего числа).

**По прекращению рассмотрения** ранее поступивших заявлений обратились **36** заявителей (**1,1%** от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.01.2022 по 30.09.2022, приведена в приложениях № 1,2 .

Кроме того, поступали обращения граждан из Саратовской области, Ульяновской области, Красноярского края, Ханты-Мансийского автономного округа, Ярославской области, Республики Татарстан, г.Санкт-Петербурга и Ленинградской области, из г.Москвы и Московской области, Краснодарского края, Тюменской области, Челябинской области, Ставропольского края, Томской области, Республики Мордовия, Волгоградской области, Республики Крым. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.01.2022 по 30.09.2022, приведена в приложении № 3.

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 9 месяцев 2022 года было принято – **96** граждан, что на **92% больше** количества принятых граждан аналогично периода 2021 года (**50**).

В ходе приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Самарской области руководителем Управления принято **9 граждан,** что **соответствует количеству принятых граждан в** аналогичном периоде 2021 года (9).

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).

За 9 месяцев 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **3612** обращений 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 **3315** обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **169** обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **3484** обращения граждан, что на **3,8% меньше**, чем за аналогичный период 2021 года (за 9 месяцев 2021 года на контроле находилось **3620** обращение).

За 9 месяцев 2022 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **363** обращения граждан, что на **9,6% больше** аналогичного периода 2020 года (**328** обращений).

**440** 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 за 9 месяцев 2022 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 548** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 341** обращению, **даны разъяснения по** **1292** обращениям. По состоянию на 01.10.2022 не исполнено осталось **230** 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 **389 обращений** граждан (**11,7%** 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.

За 9 месяцев 2022 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **65159 обращений** граждан, в том числе **49835 электронных обращений**. По сравнению с 9 месяцами 2021 года (**52709**) количество обращений **увеличилось на 23,6%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** – **11909 обращений** (**18,3%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** – **9126 обращений** (**10,1%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области** - **8432 обращения** (**9,9%** 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. За 9 месяцев 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **67295 обращений граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области за 9 месяцев 2022 года принято на личном приеме – **267** **граждан**, что на **28,8% меньше** аналогичного периода 2021 года (за 9 месяцев 2021 года принят 375 граждан). В том числе проведено **110 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **96 граждан**, что на **11,6% больше** 9 месяцев 2021 года (86), что отражено в приложении №4.

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 января по 30 сентября 2022 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0023.0064 Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения | 3 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 7 |
| 0001.0002.0024.0082 Урегулирование конфликта интересов на гражданской службе | 2 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 2 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 3 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 5 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 35 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 4 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 168 |
| 0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти | 1 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 2 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 5 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 93 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 |
| 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 1 |
| 0002.0006.0065.0264 Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства | 1 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 3 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 19 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 39 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 4 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 51 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 161 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 363 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 17 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 81 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 3 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 54 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 87 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 10 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 6 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 24 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 184 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 254 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 194 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 30 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 425 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 24 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 28 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 62 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 23 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 2 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 238 |
| 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 | 324 |
| 0003.0008.0087.0580 Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | 1 |
| 0003.0008.0089.0622 Валютное регулирование | 1 |
| 0003.0012.0132.0877 Оказание услуг в электронном виде  | 1 |
| ИТОГО: | 3052 |