|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   |  |  |

**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 мае 2023 года**

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

В УФНС России по Самарской области в мае 2023 года на рассмотрении находилось **698** обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило **85** обращений (**12,2%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **- 73** интернет-обращения (**10,5%** от общего числа), **3** обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,4%** от общего числа), **25** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**3,6%** от общего числа), **62** обращения (**8,9%** от общего числа) поступило из ФНС России, **164** обращения (**23,5%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **13** обращений (**1,9%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **163** обращения (**23,4%** от общего числа), из других ведомтств поступило **110** обращений (**15,8%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось на 49,5%** (в мае 2022 года поступило 467 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **уменьшилось на 46,6% – 186** обращений(в мае 2022 года поступило 348 электронных обращений).

Наибольший удельный вес обращений граждан в мае 2023 года составляли **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **246** обращений (**35,2%** 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.

Также поступали **вопросы,** **затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **113** обращений (**16,2%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **29** обращений (**4,2%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **84** обращения (**12%** от общего числа). Граждане в своих обращениях информировали о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

Граждан интересовали вопросы **по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **69** обращений (**9,9%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали сроки 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** – **57** обращений **(8,2%** 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** – **48** обращений (**6,9%** 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** – **9** обращений **(1,3%** от общего числа).

В мае 2023 года также поступали обращения **вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 42** обращения (**6%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком предоставления имущественного налогового вычета НДФЛ по расходам на приобретение имущества. Кроме того, граждане просили разъяснить порядок начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, а также декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации. Заявители просили дать разъяснения по вопросам связанным с начислением и уплатой страховых взносов в виде фиксированного платежа.

Оставались актуальными для граждан **вопросы администрирования имущественных налогов** – **39** обращений (**5,6%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **22** обращения (**3,2%** от общего числа), транспортного налога – **4** обращения (**0,6%** от общего числа) и земельного налога – **4** обращения (**0,6%** от общего числа). Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **3** обращения (**0,2%** от общего числа), о неполучении налоговых уведемлений об уплате налога – **1** обращение (**0,1%** от общего числа).

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **35** обращений (**5%** от общего числа): о необоснованных суммах задолженности по требованиям об уплате налогов и страховых взносов, о списаниим в бесспорном порядке денежных средств со счетов налогоплательщиков по уплате сумм налогов по объектам, не принадлежащим на праве собственности, отсутствии информации по ранее уплаченным налогам в бюджетную систему. В том числе о предоставлении отсрочки или рассрочки по уплате налоговых и неналогвых платежей поступило **5** обращений (**0,7%** от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения от граждан **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **25** обращений (**3,6%** от общего числа).

**По вопросам организации работы с налогоплательщиками** также поступило **13** обращений граждан (**1,9%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **12** обращений (**1,7%** от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.05.2023 по 31.05.2023 приведена в приложениях № 1, № 2.

Кроме того, поступали обращения граждан из г.Москвы, Курской области, Саратовской области, Управлений, входящих в Приволжский Федеральный округ. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.05.2023 по 31.05.2023 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 май 2023 года принято – **11 граждан**, что на **37,5%** больше , чем в аналогичном периоде 2022 года (8 граждан).

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 мае 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **572** обращений граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан, поступившие в мае 2023 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 3 | 0,4 |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 29 | 4,2% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров №1 | 66 | 9,5% |
| Отдел урегулирования задолженности | 55 | 7,9% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 84 | 12% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 11 | 1,6% |
| Контрольный отдел | 4 | 0,6% |
| Правовой отдел | 4 | 0,6% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 43 | 6,2% |
| Отдел кадров | 1 | 0,1% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 6 | 0,9% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 3 | 0,4% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров №2 | 219 | 31,4% |
| Отдел камерального контроля | 6 | 0,9% |
| Отдел налогообложения имущества | 25 | 3,6% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 7 | 1% |
| Отдел оперативного контроля | 47 | 6,7% |
| **ИТОГО:** | **698** |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **698** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **378** обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1076** обращений граждан, что на **67,3% больше**, чем за аналогичный период 2022 года (**643** обращения).

В мае 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **62** обращения граждан, что на **32% больше** аналогичного периода 2022 года (47 обращений).

**95** 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 мае 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 149** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 112** обращениям, **даны разъяснения по** **174** обращениям. По состоянию на 01.06.2023 не исполнено осталось **478** 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 **50 обращений** граждан (**7,2%** 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 мае 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **8137 обращений граждан.** По сравнению с маем 2022 года (11209) количество обращений **уменьшилось на 27,4%.** В том числе поступило **7131 электронное обращение**, что на 33,2% меньше аналогичного периода 2022 года (10668).

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** – **1218 обращений** (**15%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области** - **1075 обращений** (**13,2%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** – **1040 обращений** (**12,8%** 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 мае 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **8049 обращений граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в мае 2023 года принято на личном приеме – **56 граждан**, что в **2,7 раза больше**, чем в аналогичный период 2022 года (21 гражданин). В том числе проведено **11 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **11 граждан**, 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 по 31 мая 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 8 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти | 1 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 1 |
| 0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи | 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 | 3 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 3 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 2 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 4 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 21 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 33 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 4 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 11 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 2 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 9 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 8 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 1 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 4 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 83 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 36 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 22 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 5 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 28 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1 |
| 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 | 47 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 22 |
| 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 | 245 |
| ИТОГО: | 613 |