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 июне 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в июне 2022 года на рассмотрении находилось **644** обращения граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило 85 обращений (**13,2%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **- 101** интернет-обращение (**15,7%** от общего числа), **9** обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**1,4%** от общего числа), **16** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**2,5%** от общего числа), **53** обращения (**8,2%** от общего числа) поступило из ФНС России, **124** обращения (**19,3%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **5** обращений (**0,8%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **129** обращений (**20%** от общего числа), из других ведомств – **122** обращения (**18,9%**). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось на 64%** (в июне 2022 года поступило 393 обращения). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось на 88,4% - 211 обращений** (в июне 2022 года поступило 112 электронных обращений).

Наибольший удельный вес обращений граждан в июне 2023 года составляли **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **178** обращений (**27,6%** 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.

Граждан интересовали **вопросы,** **затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **126** обращений (**19,6%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **15** обращений (**2,3%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** – **111** обращений (**17,2%** от общего числа). Граждане в своих обращениях информировали о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **67** обращений (**10,4%** 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. О предоставлении отсрочки или рассрочки по уплате налоговых и неналоговых плетежей поступило **14** обращений (**2,2%** от общего числа).

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **46** обращений **(7,1%** 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** – **41** обращение (**6,4%** 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** – **5** обращений **(0,8%** от общего числа).

В июне 2023 года также поступали **вопросы администрирования имущественных налогов** – **44** обращения (**6,8%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **26** обращений (**4%** от общего числа), транспортного налога – **9** обращений (**1,4%** от общего числа) и земельного налога – **1** обращение (**0,2%** от общего числа). Направлялись сведения для **актуализации сведений** – **7** обращений (**1,1%** от общего числа). Сообщалась информация о неполучении налоговых уведомлений об уплате налога – **1** обращение (**0,15%** от общего числа).

Также поступали **вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 43** обращения (**6,7%** 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 **по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **37** обращений (**5,7%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали сроки возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

**По вопросам организации работы с налогоплательщиками** поступило **21** обращение граждан (**3,3%** от общего числа).

Часть в текущем периоде составляли обращения от граждан **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **12** обращений (1**,9%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **10** обращений (**1,6%** 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 01.06.2023 по 30.06.2023 приведена в приложениях № 1, № 2.

Кроме того, поступали обращения граждан из Камчатского края, Нижегородской области, Ханты-Мансийского автономного округа. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.06.2023 по 30.06.2023 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 июнь 2023 года принято – **10 граждан**, что **на 9,1% меньше** аналогичного периода 2022 года (11).

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 июне 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **573** обращений граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 1 | 0,2% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 26 | 4% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров № 1 | 53 | 8,2% |
| Отдел урегулирования задолженности | 66 | 10,2% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 109 | 16,9% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 14 | 2,2% |
| Контрольный отдел | 6 | 0,9% |
| Правовой отдел | 11 | 1,7% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 48 | 7,5% |
| Отдел кадров | 2 | 0,3% |
| Отдел анализа и планирования налогоых проверок | 12 | 1,9% |
| Хозяйственный отдел | 1 | 0,2% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 15 | 2,3% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров №2 | 147 | 22,8% |
| Отдел камерального контроля | 9 | 1,4% |
| Отдел налогообложения имущества | 56 | 8,7% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 16 | 2,5% |
| Отдел информационной безопасности | 6 | 0,9% |
| Отдел оперативного контроля | 45 | 7% |
| **ИТОГО:** | **644** |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **644** обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **438** обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1082** обращения граждан, что на **59,8% больше**, чем за аналогичный период 2022 года (в июне 2022 года на контроле находилось 677 обращений).

В июне 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **53** обращений граждан, что на **10,2% меньше** аналогичного периода 2022 года (59 обращений).

**67** 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 июне 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 146** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 106** обращениям, **даны разъяснения по** **193** обращениям. По состоянию на 01.07.2023 не исполнено осталось **472** обращения 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 **81 обращение** граждан (**12,6%** 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 июне 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **9090 обращений граждан**, что на **9,2%** больше аналогичного периода 2022 года (8322). В том числе поступило **8044 электронных обращения**. По сравнению с июнем 2022 года (7962) количество обращений **увеличилось на 1%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** - **1524 обращения** (**16,8%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** - **1230 обращений** (**13,6%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области** - **1084 обращения** (**11,9%** 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. В июне 202 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **8759 обращений граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в июне 2023 года принято на личном приеме – **53 гражданина**, что **на 66% больше** аналогичного периода 2022 года (32).

В том числе проведено **17 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **22 гражданина**, 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 30 июня 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 | 6 |
| 0001.0002.0027.0134 Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 2 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 1 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 4 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 23 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 29 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 8 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 6 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 4 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 18 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 7 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 1 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 1 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 105 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 18 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 40 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 14 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 15 |
| 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 | 16 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 6 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 39 |
| 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 | 12 |
| 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 | 173 |
| ИТОГО: | 559 |