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 августе 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в августе 2023 года на рассмотрении находилось **832** обращения граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: **188** обращений в СООН (**22,6%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило  **35** интернет-обращений (**4,2%** от общего числа), **2** обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,2%** от общего числа), **34** обращения поступило из интерактивного сервиса ЛК (**4,1%** от общего числа), **101** обращение (**12,1%** от общего числа) поступило из ФНС России, **157** обращений (**18,9%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **12** обращений (**1,4%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **144** обращения (**17,3%** от общего числа), из других ведомств поступило **159** обращений (**18,8%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось на 98,6%** (в августе 2022 года поступило **419** обращений), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось на 97,7% - 259 обращений** (в августе 2022 года поступило 131 электронное обращение).

Наибольший удельный вес обращений граждан в августе 2023 года составляли **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **251** обращение (**30,2%** 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.

Граждан интересовали **вопросы,** **затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **184** обращения (**22,1%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **15** обращений (**1,8%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **169** обращений (**20,3%** от общего числа). Граждане в своих обращениях информировали о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности

Также поступали обращения **по основаниям возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **114** обращений (**13,7%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали сроки возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога. По вопросам предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа поступило **13** обращений (**1,6** от общего числа).

Оставались актуальными для граждан **вопросы администрирования имущественных налогов** – **54** обращения (**6,5%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **32** обращения (**3,8%** от общего числа), транспортного налога – **15** обращений (**3,9%** от общего числа) и земельного налога – **3** обращения (**0,4%** от общего числа). Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **4** обращения (**0,5%** от общего числа).

Также поступали **вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 53** обращения (**6,4%** 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.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **41** обращение **(4,9%** 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 физических лиц, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** – **34** обращения (**4,1%** 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** – **7** обращений **(0,8%** от общего числа).

Незначительное количество писем содержало **вопросы по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **25** обращений (**3%** от общего числа): о необоснованных суммах задолженности по требованиям об уплате налогов и страховых взносов, о списании 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.

**По вопросам организации работы с налогоплательщиками** поступило **20** обращений граждан (**2,4%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **11** обращений (**1,3%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса, включая малое и среднее предпринимательство.

Также **9** граждан (**1,1%** от общего числа) обратилось **с прекращением рассмотрения их обращений.**

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.08.2023 по 31.08.2023 приведена в приложениях № 1, №2.

Кроме того, поступали обращения граждан из Саратовской области, Оренбургской области, Ивановской области, Республики Дагестан. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление 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 август 2023 года принято – **20 граждан**, что **на 13% меньше** аналогичного периода 2022 года (23).

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 августе 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **535** обращений граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 35 | 3,3% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 275 | 0,5% |
| Отдел урегулирования задолженности | 100 | 7,2% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 144 | 23,2% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 14 | 0,7 |
| Финансовый отдел | 1 | 0,2% |
| Контрольный отдел | 3 | 0,96% |
| Правовой отдел | 7 |  |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 71 | 6,7% |
| Отдел кадров | 1 | 0,7% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 13 | 3,1% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 11 | 1,2% |
| Отдел камерального контроля | 5 | 1,2% |
| Отдел налогообложения имущества | 68 | 9,6% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 22 | 1,4% |
| Отдел информационной безопасности | 4 | 0,5% |
| Контрольно-аналитический отдел | 2 |  |
| Отдел оперативного контроля | 56 | 12% |
| **ИТОГО:** | **832** | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **832** обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **451** обращение граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1283** обращения граждан, что на **95,9% больше**, чем за аналогичный период 2022 года (655 обращений).

Из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **100** обращений граждан, что на **66,7% больше** аналогичного периода 2022 года (60 обращений).

**153** обращения 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 августе 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 177** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 155** обращениям, **даны разъяснения по** **348** обращениям. По состоянию на 01.09.2023 не исполнено осталось **487** 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 ответов заявителям **124 обращения** граждан (**14,9%** 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 августе 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **7141 обращение граждан**, в том числе **6952 электронных обращений**. По сравнению с августом 2022 года (4915) количество обращений **увеличилось на 45,3%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** - **1110 обращений** (**15,5%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** - **877 обращений** (**12,3%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 15 по Самарской области** - **854 обращения** (**12%** 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 августе 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **3931 обращение граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области принято на личном приеме – **53 гражданина**, что **на 60,6% больше** аналогичного периода 2022 года (33).

В том числе проведено **34 выездных приема** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **23 гражданина**, 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 августа 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 9 |
| 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 | 1 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 4 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 3 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 3 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 5 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 15 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 14 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 3 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 4 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 9 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 2 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 2 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 13 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 166 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 15 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 56 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 13 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 14 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 5 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 2 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 20 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 9 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 3 |
| 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 | 250 |
| ИТОГО: | 644 |