СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и организаций в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в сентябре 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в сентябре 2023 года на рассмотрении находилось **708** обращений граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН – **188** обращений (**26,6%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **- 12** интернет-обращений (**1,7%** от общего числа), **1** обращение поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,1%** от общего числа), **46** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**6,5%** от общего числа), **73** обращения (**10,3%** от общего числа) поступило из ФНС России, **146** обращений (**20,6%** от общего числа) направлено из налоговых органов ФНС России, **5** обращений (**0,7%** от общего числа) - из МИ ФНС России по ЦОД, на бумажном носителе – **114** обращений (**16,1%** от общего числа), из других ведомств – **123** обращения (**17,4%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось на 77,4%** (в сентябре 2022 года поступило 399 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось в 2,4 раза - 247 обращений** (в сентябре 2022 года поступило 102 электронных обращения).

Наибольший удельный вес обращений граждан и организаций в сентябре 2023 года составляли **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **224** обращения (**31,6%** 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 и организации интересовали **вопросы,** **затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **142** обращения (**20,1%** от общего числа). Из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **6** обращений (**0,8%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** **и надзора** – **136** обращений (**19,2%** 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** – **123** обращения (**17,4%** 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. В том числе **по вопросу предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа** поступило **22** обращения (**3,1%** от общего числа)

Оставались актуальными для граждан и организаций **вопросы администрирования имущественных налогов** – **63** обращения (**8,9%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **42** обращения (**5,9%** от общего числа), транспортного налога – **11** обращений (**1,6%** от общего числа) и земельного налога – **7** обращений (**1%** от общего числа). Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **3** обращения (**0,4%** от общего числа).

Также поступали **вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 39** обращений (**5,5%** 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 и организаций, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **29** обращений **(4,1%** 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** – **20** обращений (**2,8%** 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 сентябре 2023 года также поступали обращения **по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **19** обращений (**2,7%** 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 **8** обращений граждан и организаций (**1,1%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **8** обращений (**1,1%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса, включая малое и среднее предпринимательство.

Также **2** гражданина (**0,3%** от общего числа) обратились **с прекращением рассмотрения их обращений.**

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.09.2023 по 30.09.2023, приведены в приложении № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан и организаций из г.Москвы и г. Санкт- Петербурга, Оренбургской и Саратовской областей (Приложение № 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 сентябрь 2023 года принято – **5 граждан**, что **на 37,5% меньше** аналогичного периода 2022 года (8).

УФНС России по Самарской области уделяет большое значение организации работы с обращениями граждан и организаций 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 и организаций 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 сентябре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **469** обращений граждан и организаций, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан и организаций, поступившие в сентябре 2022 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 24 | 4,5% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 233 | 0,75% |
| Отдел урегулирования задолженности | 103 | 7,3% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 75 | 21,8% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 7 | 0,75% |
| Финансовый отдел | 1 | 0,5% |
| Контрольный отдел | 3 | 1,% |
| Правовой отдел | 4 |  |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 56 | 8,8% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 9 | 3,3% |
| Отдел профилактики коррупционных и иных правонарушений и безопасности | 1 |  |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 20 | 2% |
| Отдел камерального контроля | 8 | 1,75% |
| Отдел налогообложения имущества | 79 | 7,8% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 26 | 2,3% |
| Отдел информационной безопасности | 2 | 1,5% |
| Отдел оперативного контроля | 58 | 8,3% |
| **ИТОГО:** | **708** | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан и организаций на контроль было поставлено **708** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **477** обращений, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1185** обращений граждан и организаций, что на **94,6% больше**, чем за аналогичный период 2022 года (в сентябре 2022 года на контроле находилось 609 обращений).

В сентябре 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **73** обращения, что **на 15,9% больше** аналогичного периода 2022 года (63 обращения).

**104** 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 сентябре 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 131** обращению, **отказано** в удовлетворении **по 147** обращениям, **даны разъяснения по** **227** обращениям. По состоянию на 01.10.2023 остались не исполнены **448** 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 **88 обращений** (**12,4%** от общего числа обращений).

Обращения граждан и организаций, 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 сентябре 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **10054 обращения**, в том числе **8666 электронных обращений**. По сравнению с сентябрем 2022 года (6405) количество обращений **увеличилось на 57%,** количество электронных обращений увеличилось на **68,3% (**5194 электронных обращений в аналогичном периоде 2022 года)

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** – **1312 обращений** (**13%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области** - **1246 обращений** (**12,4%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** - **1245 обращений** (**12,4%** 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 сентябре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **3591 обращение граждан и организаций**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в сентябре 2023 года принято на личном приеме – **53 гражданина**, что **на 5,4% меньше** аналогичного периода 2022 года (56).

В том числе проведено **17 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **18 граждан**, 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 сентября 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 1 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 2 |
| 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 | 3 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 2 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 3 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 14 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 16 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 3 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 6 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 2 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 6 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 130 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 11 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 39 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 22 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 6 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 2 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 5 |
| 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 | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 1 |
| 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 | 221 |
| ИТОГО: | 520 |